



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

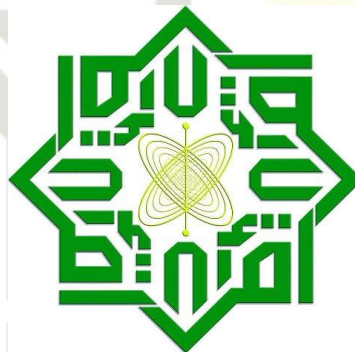
**ANALISIS KEBIJAKAN PERATURAN MENTERI
PERHUBUNGAN NOMOR PM 27 TAHUN 2015 TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN MASSAL
BERBASIS JALAN
(STUDY KASUS BUS TRANS METRO PEKANBARU)**

SKRIPSI

OLEH:

DWI CITRA JAYATI

NIM : 11575205466



PROGRAM S1

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2019



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISIS KEBIJAKAN PERATURAN MENTERI
PERHUBUNGAN NOMOR PM 27 TAHUN 2015 TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN MASSAL
BERBASIS JALAN
(STUDY KASUS BUS TRANS METRO PEKANBARU)**

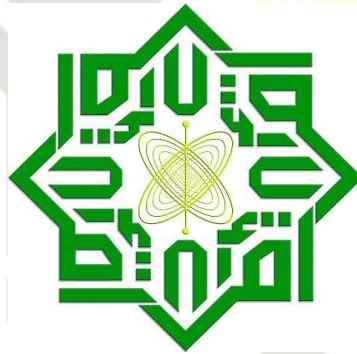
SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

OLEH:

DWI CITRA JAYATI

NIM : 11575205466



PROGRAM S1

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2019



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : DWI CITRA JAYATI
 NIM : 11575205466
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
 JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KEBIJAKAN PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NO PM 27 TAHUN 2015 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN MASSAL BERBASIS JALAN (STUDY KASUS BUS TRANS METRO PEKANBARU).

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing

Fitria Ramadhani Agusti Nst, S.IP, M.Si
 NIK: 130 717057

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



Dr. Drs.H.Muh.Sajid HM, M.Ag,MM
 NIP: 19620512 198903 1 003

Ketua Program Studi

Ilmu Administrasi Negara

Dr. Kamaruddin S.Sos, M.Si
 NIP: 19790101 200710 1 003

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

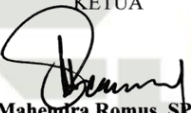
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : DWI CITRA JAYATI
 NIM : 11575205466
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
 JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KEBIJAKAN PERATURAN MENTERI
 PERHUBUNGAN NOMOR PM 27 TAHUN 2015
 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL
 ANGKUTAN MASSAL BERBASIS JALAN
 (STUDY KASUS BUS TRANS METRO
 PEKANBARU)

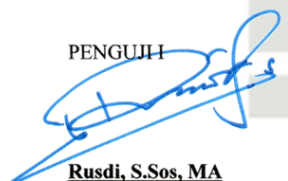
HARI/TANGGAL UJIAN: JUM'AT/27 SEPTEMBER 2019

PANITIA PENGUJI
 KETUA



Dr. Mahendra Romus, SP. M. Ec
 NIP: 19711119 200501 1 004

MENGETAHUI

PENGUJI I


Rusdi, S.Sos, MA
 NIP: 19720906 200710 1 002

PENGUJI II


Dr. Rodi Wahvudi, S.Sos, M.Soc, Sc
 NIK: 130 717 108

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Analisis Kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan (Study Kasus Bus Trans Metro Pekanbaru)

Dwi Citra Jayati
NIM 11575205466

Permasalahan pada penelitian ini yaitu belum maksimalnya pelayanan angkutan massal Trans metro Pekanbaru oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Yakni dapat dilihat dari beberapa hal ; Pertama, Trans Metro Pekanbaru tidak mempunyai jalur khusus (separator), Kedua, kurangnya halte bus Trans Metro Pekanbaru dan masih buruknya pelayanan halte. Ketiga, jadwal waktu kedatangan dan keberangkatan bus Trans Metro yang tidak menentu, Keempat, Sistem transit tidak efisien dan kurangnya pengetahuan masyarakat Pekanbaru terhadap proses transit, Kelima, shelter busway untuk bus biasanya berada di median jalan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan Angkutan Massal di Kota Pekanbaru dan mengetahui faktor-faktor penghambat Kebijakan Pelayanan tersebut. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan penjelasan kualitatif. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan Bus Trans Metro Pekanbaru menggunakan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM. 27 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan yang meliputi Indikator Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesenjangan, dan Keteraturan. Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan Bus Trans Metro Pekanbaru di nilai belum maksimal. Karena dari 6 yang menjadi sub indikator, 5 diantaranya belum sepenuhnya terlaksana. Faktor-faktor penghambat Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan bus Trans Metro diantaranya yaitu Sumber Daya Finansial, Agen Pelaksana, dan Komunikasi antar Organisasi dan aktivitas pelaksana..

Kata kunci: Kebijakan, Standar Pelayanan Minimal, Bus Trans Metro Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah Subhanahu Wata'Ala yang mana berkat rahmat dan karunian-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Shalawat dan salam tidak lupa penulis sampaikan kepada baginda Nabi besar Muhammad Shallahu 'Alahiwasalam yang menjadi suritauladan bagi seluruh umat Islam. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan dan keraguan serta kekhilafan untuk itu kepada Allah Subhanahu Wata'Ala penulis meminta ampun dan kepada pembaca penulis meminta maaf. Selanjutnya atas bimbingan dan bantuan serta doa yang diberikan penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kepada kedua Orang Tua, Ayahanda Ponidi dan Ibunda Kiswanti yang senantiasa membimbing, memberikan kasih sayang dan do'a kepada penulis dan sebagai sumber kekuatan terbesar dalam penyelesaian skripsi ini.
Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial semoga menjadi Fakultas teladan dan terbaik di Uin Suska Riau.
Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku ketua jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial semoga menjadi Jurusan teladan dan terbaik di Uin Suska Riau.
4. Ibu Weni Puji Hastuti, S.Sos, M.Kp selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ibu Fitria Ramadhani Agusti NST, S.IP, M.Si selaku pembimbing Seminar Proposal dan pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan nasehat kepada penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Ibu Devi Deswimar, S.Sos, M.Si selaku pembimbing Akademik yang selalu memberikan semangat dan nasehat yang luar biasa kepada penulis.

Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis serta seluruh Staf Pegawai Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau.

8. Bapak/Ibu Staf Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang bersedia meluangkan waktu untuk dapat melakukan wawancara dan memperoleh data terkait penelitian.

9. Bapak/Ibu Staf Sekretariat DPRD Kabupaten Kampar yang memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan penelitian ini.

10. Untuk keluarga Abang Chandra Prawibawa dan Adik Suci Asihati yang telah memberikan dukungan dan nasehat yang luar biasa sehingga penulis selalu semangat untuk menyelesaikan kuliah.

11. Untuk Selvy Diana, Ainun Hasibuan, Ari Hernandes, Syahrul Ardani sebagai sahabat yang selalu memberikan semangat motivasi dan dorongan yang menenangkan hati dan pikiran dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

12. Untuk Muhammad Faisal yang selalu membantu penulis dan selalu memberikan semangat, masukan dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

13. Untuk Sahabat KKN Anwar, Idham Khalid, Suedi, Yessi Octavia, Noviana Ilmi, Siti Rohani, Rabbayah, Sri Setia, dan Mus yang telah memberikan masukan, nasehat dan semangat untuk menyelesaikan penelitian ini.

14. Untuk Teman-Teman BEM UIN Suska Syella, Nur Septi Randa, Nurul Izzah, Lia Maulita dan teman-teman BEM lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan masukan, nasehat dan semangat untuk menyelesaikan penelitian ini.

15. Untuk teman-teman SMKN 1 Kandis Khuswatun Hasanah, Sri Rahayu, Wulandary, Mira Karmila dan Muhammad Fikri yang selalu bertanya kapan sidang sehingga memacu semangat untuk menyelesaikan penelitian ini.

16. Untuk teman satu pembimbing Wan Ezah dan Teman PKL Dewi Sasmita yang telah memberikan masukan, motivasi dan semangat.

17. Untuk teman-teman Administrasi Negara Kelas C Angkatan 2015 yang sudah berjuang bersama –sama dari awal semester hingga akhir dan untuk teman –teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang sama-sama berjuang menyelesaikan tugas dunia ini semoga tetap menjadi keluarga.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena segala kritik dan saran sangat diperlukan untuk kemajuan yang baik. Demikian semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua akhir kata penulis mengucapkan terimakasih.

UIN SUSKA RIAU

Pekanbaru, 25 Juli 2019

DWI CITRA JAYATI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
PERSEMBAHAN.....	x
MOTTO.	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.	1
1.2 Rumusan Masalah.....	16
1.3 Tujuan.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.	17
1.5 Sistematika Penelitian.....	18
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Konsep Otonomi Daerah.	20
2.1.1 Konsep otonomi daerah.	20
2.2 Konsep Kebijakan Publik.	22
2.2.1 Pengertian Kebijakan Publik.	22
2.3 Konsep Pelayanan Publik.	26
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.	26
2.3.2 Asas-asas Pelayanan Publik.....	28
2.3.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	29
2.3.4 Prinsip Pelayanan Publik.	30
2.4 Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.	31
2.5 Konsep Transportasi.	36
2.5.1 Pengertian Transportasi.	36
2.5.2 Klasifikasi Transportasi.....	38
2.6 Konsep Layanan Transportasi.	38
2.6.1 Pengertian Layanan Transportasi.....	38

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.7	Konsep BRT.	40
2.7.1	Pengertian BRT.....	40
2.7.2	BRT Trans Metro Pekanbaru.....	43
2.8	Pelayanan dalam Perspektif Islam.	41
2.9	Penelitian Terdahulu.....	43
2.10	Definisi Konsep.....	45
2.11	Konsep Operasional.	47
2.12	Kerangka Pemikiran.....	48
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Lokasi Penelitian.....	49
3.2	Jenis Penelitian.	49
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	50
3.4	Informan.....	50
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.6	Teknik Analisa Data.	51
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN		
4.1	Kota Pekanbaru.....	54
4.2	Sejarah Singkat Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru....	54
4.2.1	Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru (UPTD).....	55
4.2.2	Uraian Tugas Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru (UPTD).....	56
4.2.3	Uraian Tugas UPTD Pelayanan Angkutan Perkotaan.....	58
4.3	Struktur Organisasi.	61
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
5.1	Hasil Penelitian Analisis Kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan Bus Trans metro Pekanbaru.....	62
5.1.1	Indikator Keamanan.....	62

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.1.2 Indikator Keselamatan.....	67
5.1.3 Indikator Kenyamanan.....	70
5.1.4 Indikator Keterjangkauan.	73
5.1.5 Indikator Kesetaraan.....	74
5.1.6 Indikator Keteraturan.....	77
5.2 Faktor – Faktor Penghambat Kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan Bus Trans metro Pekanbaru.....	83
5.2.1 Sumber Daya Finansial.....	83
5.2.1 Agen Pelaksana.....	83
5.2.2 Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana.....	87
5.3 Pembahasan.....	91
BAB VI KESIMPULAN	
6.1 Kesimpulan.....	93
6.2 Saran.....	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

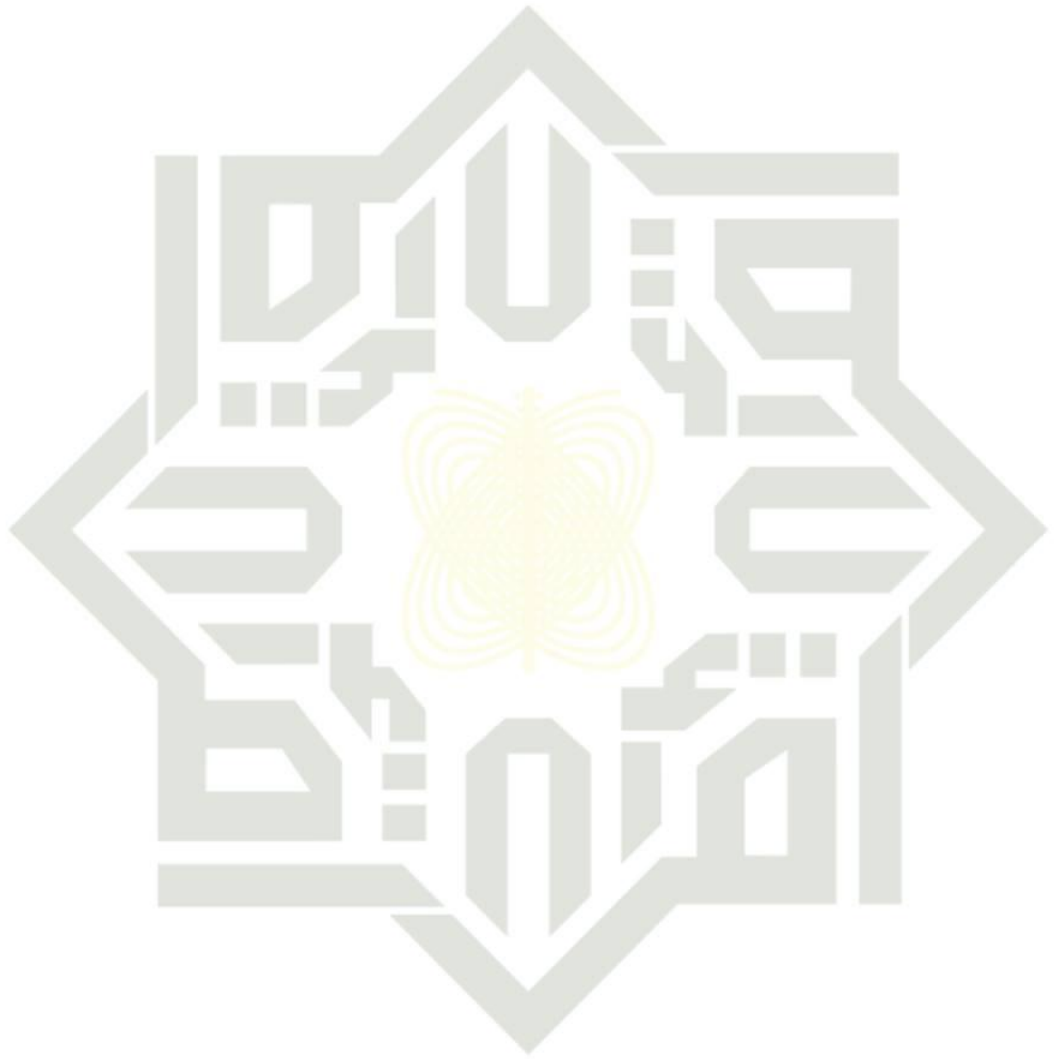
Tabel. 1.1	Data Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru.....	3
Tabel 1.2	Trayek Bus Trans Metro Pekanbaru.	8
Tabel. 1.3	Pengguna Trans Metro Pekanbaru.	10
Tabel. 1.4	Jumlah Koridor dan Bus Trans Metro Pekanbaru.....	11
Tabel. 1.5	Jumlah Hlate dan Bus Trans Metro Pekanbaru.....	13
Tabel 2.1	Indikator Penelitian.....	50
Tabel. 5.1	Indikator Keamanan.....	62
Tabel. 5.2	Indikator Keselamatan.	68
Tabel. 5.3	Indikator Kenyamanan.....	71
Tabel. 5.4	Indikator Keterjangkauan.....	74
Tabel. 5.5	Indikator Kesetaraan.	75
Tabel. 5.6	Indikator Keteraturan.....	77
Tabel. 5.7	Sumber dan Sumber Biaya Halte Permanen.....	84
Tabel. 5.8	Sumber dan Sumber Biaya Halte Semi Permanen.....	85
Tabel. 5.9	Sumber dan Sumber Biaya Halte Portable.....	86
Tabel 5.10	Jumlah Pegawai Pengelola Trans Metro Pekanbaru.....	89

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	48
Gambar 2.2	Struktur Organisasi UPTD Pelayanan Angkutan Perkotaan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.	61



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSEMBAHAN

Yang Utama Dari Segalanya

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karuniaMu serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpah kepada Nabi agung kita Nabi Muhammad SAW pemimpin yang sempurna yang hingga akhir hayatnya begitu mencintai umatnya.

Ibunda dan Ayahanda Tercinta

Ku persembahkan sebuah karya kecil ini untuk ibunda tersayang dan ayahanda terkasih yang tiada hentinya selama ini mencurahkan do'a, semangat, kasih sayang, nasehat, dan pengorbanan yang tidak akan pernah tergantikan hingga ananda selalu optimis dan tegar dalam menghadapi setiap rintangan.

“Yaa Allah Yaa Rahman Yaa Rahim, terimakasih telah Engkau tempatkan hamba diantara kedua malaikat-Mu yang setiap waktu ikhlas menjaga ku, mendidik ku, membimbing ku dengan baik, yaa Allah berikan lah balasan yang setimpal syurga Firdaus untuk mereka dan jauhkan lah mereka nanti dari siksaan-Mu” Aamiin.

Terimakasih Ibu...Terimakasih Ayah...

Dosen pembimbing tugas skripsiku

Ibu Fitria Ramadhani Agusti Nst, S.IP, M.Si

selaku pembimbing skripsi, ananda mengucapkan banyak terimakasih atas sudunya Ibu meluangkan waktu untuk membaca dan mencoret- coret skripsi ananda demi terwujudnya skripsi yang baik. Skripsi yang sederhana inilah sebagai perwujudan dari rasa terima kasih ananda kepada Ibu. Terima kasih Ibu pembimbingku

Seluruh dosen pengajar di fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Terima kasih banyak untuk semua ilmu, didikan dan pengalaman yang sangat berarti yang telah Bapak dan Ibu berikan kepada ananda. Hanya skripsi yang sederhana ini yang dapat ananda persembahkan sebagai wujud terimakasih kepada Bapak dan Ibu dosen.

Sahabat- sahabat karibku

Terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang telah kita lewati bersama dan terimakasih untuk support selama ini. Dengan perjuangan dan kebersamaan kita pasti bisa. Semangat !



-MOTTO-

Dan boleh jadi kamu membenci sesuatu tetapi ia baik bagimu, dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu tetapi ia buruk bagimu, dan Allah mengetahui dan kamu tidak mengetahui”
(QS. Al-Baqarah:216)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”
(Q.S Al Insyirah: 6)

“Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman”
(Q.S Al-Imran:139)

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain”
(HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni)

“Barangsiapa yang dikehendaki Allah menjadi orang baik maka ditimpakan musibah (ujian) kepadanya”.
(HR. Bukhori)

“Tidak ada satupun msibah (cobaan) yang menimpa seseorang muslim berupa duri atau yang semisalnya, melainkan dengannya Allah akan mengangkat derajatnya atau menghapus kesalahannya.”
(HR. Muslim)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia merupakan negara konstitusi, bersendikan demokrasi, dan berbentuk republik kesatuan, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Dasar 1945 yang menyebutkan Negara Indonesia ialah negara kesatuan yang berbentuk republik, dan dipertegas dengan Pasal 37 ayat (5) bahwa khusus mengenai bentuk Negara Kesatuan Republik Indonesia tidak dapat dilakukan perubahan. Asas-asas yang pada awalnya adalah asas sentralisasi dan konsentrasi, berkembang menjadi asas desentralisasi dan dekonsentrasi, dengan prinsip demokrasi, peran serta, prakarsa dan aspirasi masyarakat sendiri atas dasar pemerataan dan keadilan serta sesuai dengan kondisi, potensi dan keragaman daerah. Lahirnya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah, berkaitan erat dengan perubahan kebijaksanaan desentralisasi di Indonesia.

Undang-undang ini membawa pergeseran paradigma terhadap penyelenggaraan pemerintahan mulai dari pemerintahan pusat sampai pada pemerintahan desa. Inilah konsekuensi dari sebuah tuntutan kebijakan dan paradigma baru yang harus dipilih. Undang-undang ini telah memberikan otonomi yang jauh lebih besar kepada daerah otonom yaitu Pemerintah Daerah Kabupaten dan Kota. Otonomi daerah dianggap sebagai opsi yang tepat untuk meningkatkan derajat keadilan sosial serta distribusi kewenangan secara proporsional antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam

hal penentuan kebijakan publik, penguasaan aset ekonomi dan politik serta pengaturan sumber daya lokal (Affan Gaffar, 2006 : 72).

Terkait dengan hal di atas, Pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 Amandemen Keempat menyebutkan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas Kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah, yang diatur dengan Undang-Undang. Negara pada hakikatnya sangat menghargai hak-hak asal usul suatu daerah yang telah otonomi sepenuhnya dalam mengatur dan mengelola rumah tangganya sendiri. Salah satu urusan yang menjadi kewenangan daerah otonom adalah penyelenggaraan sistem transportasi yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing daerah. Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan bangsa dan negara. Pentingnya transportasi, baik darat, laut maupun udara, ini tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang.

Menurut C.S.T. Kansil dan Christine S.T. Kansil, Transportasi berperan sebagai penunjang, pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan suatu daerah, sehingga diperlukan jasa transportasi yang serasi dengan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang memenuhi nilai-nilai ideal seperti ; ketertiban, keteraturan, kelancaran, keselamatan dan keamanan. Untuk mencapai nilai-nilai ideal tersebut, dituntut adanya suatu penataan dalam sistem pengaturan dan manajemen lalu lintas transportasi yang terpola, terpadu, terorganisasi, sistematis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

serta berasas pada kepentingan, keadilan dan kesejahteraan rakyat di daerah (Provinsi, kabupaten/kota) yang bersangkutan (C.S.T. Kansil dan Christine S.T. Kansil, 1995: 4).

Kota Pekanbaru adalah ibu kota dan kota terbesar di provinsi Riau, Indonesia. Kota ini merupakan salah satu sentra ekonomi terbesar di bagian timur Pulau Sumatera, dan termasuk sebagai kota dengan tingkat pertumbuhan, migrasi dan urbanisasi yang tinggi. Kota ini berawal dari sebuah pasar (*pekan*) yang didirikan oleh para pedagang Minangkabau di tepi Sungai Siak pada abad ke-18 (sumber: wikipedia.org, 05 Desember 2018). Kota Pekanbaru tumbuh pesat dengan berkembangnya industri terutama yang berkaitan dengan minyak bumi, serta pelaksanaan otonomi daerah. Kota Pekanbaru merupakan daerah yang memiliki kepadatan penduduk yang paling tinggi yaitu 1.883.64 jiwa per KM² dengan luas wilayah 632,27 KM² di Provinsi Riau.

Tabel 1.1 Data Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru

Tahun	Jumlah Penduduk
2014	984.674 Jiwa
2015	1.005.014 Jiwa
2016	1.038.118 Jiwa
2017	1.046.566 Jiwa
2018	1.091.088 Jiwa

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Riau

Secara geografis kota Pekanbaru memiliki posisi strategis berada pada jalur Lintas Timur Sumatera, terhubung dengan beberapa kota seperti Medan, Padang dan Jambi, dengan wilayah administratif, diapit oleh Kabupaten Siak pada bagian utara dan timur, sementara bagian barat dan selatan oleh Kabupaten Kampar. Selain itu juga Pekanbaru terkenal sebagai salah satu tujuan kota perdagangan dan pendidikan di bagian timur pulau Sumatera, maka dari itu banyak orang datang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk bersekolah dan mencari pekerjaan di Kota Pekanbaru, sehingga kota ini semakin padat dan ramai oleh kendaraan yang berlalu lalang di jalanan, akibat dari keramaian ini lalu lintas di kota ini sangat macet, dimana mana kita akan menemukan kemacetan. Selain dari itu banyaknya bangunan-bangunan yang besar menghiasi kota ini sehingga lahan semakin sedikit untuk keperluan sarana publik. Kondisi inilah yang membuat pemerintah kota harus berinisiatif untuk mengatur sistem transportasi yang lebih baik di Kota Pekanbaru sehingga kota ini dapat berkembang menjadi kota metropolitan yang ramah lingkungan. (sumber: jawapos.com, 5 Desember 2018).

Otonomi daerah merupakan wujud dari upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih maksimal bagi masyarakat. Sehingga diharapkan dengan adanya otonomi daerah masyarakat mendapatkan pelayanan yang optimal. Hal ini dikarenakan pelayanan langsung diberikan oleh pemerintah daerah. Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru memiliki tugas melaksanakan kewenangan di bidang perindustrian dan perdagangan. Peran pemerintah daerah dalam memberikan layanan publik dapat tercermin dari penggunaan instrumen kebijakannya. Kebijakan publik merupakan upaya dari pemerintah guna mengatasi permasalahan yang berkembang serta memenuhi kebutuhan publik maupun tuntutan publik. Tujuan dari kebijakan publik ialah tercapainya kesejahteraan masyarakat melalui peraturan yang dibuat oleh pemerintah. Kebijakan publik dilaksanakan oleh administrator yang di jalankan oleh birokrasi pemerintah. Fokus utama dari kebijakan publik dalam negara modern yaitu pelayanan publik, yang merupakan segala sesuatu yang dapat dilakukan oleh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

negara untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas kehidupan orang-orang banyak.

Tujuan tersebut telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan maupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, transportasi dan lain sebagainya. Penataan sistem transportasi harus dilakukan secara terpadu sebagai satu kesatuan sistem transportasi nasional agar mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang seimbang dengan tingkat kebutuhan permintaan pelanggan, yang layak dengan biaya murah sehingga dapat terjangkau oleh seluruh rakyat. Salah satu aspek transportasi yang menyangkut hajat hidup orang banyak adalah angkutan umum.

Pengembangan angkutan umum massal berbasis jalan di wilayah perkotaan di Indonesia diarahkan untuk menciptakan pelayanan yang handal dan pada jangka panjang, diharapkan keberadaan pelayanan angkutan umum yang handal akan mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan pribadi. Dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyatakan bahwa lalu lintas dan angkutan jalan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai bagian dari sistem transportasi nasional harus dikembangkan potensi dan perannya untuk mewujudkan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas dan angkutan jalan dalam rangka mendukung pembangunan ekonomi dan pengembangan wilayah.

Untuk mewujudkan apa yang telah dinyatakan dalam Undang- Undang tersebut, Pemerintah Kota (Pemko) Pekanbaru mengeluarkan kebijakan pelayanan transportasi perkotaan yang dikenal dengan sistem angkutan umum massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru. TMP mulai di operasikan pada tanggal 18 Juni 2009 dengan melayani koridor 1 dan 2 oleh Dinas Perhubungan Kominfo Kota Pekanbaru. Pada tanggal 01 Januari 2014 melalui surat Walikota Pekanbaru Nomor : 656/Dishubkominfo/1063 PD.BRT adalah salah satu bentuk angkutan yang berorientasi pelanggan dan mengombinasikan halte, kendaraan, perencanaan dan elemen-elemen sistem transportasi, ke dalam sebuah sistem bus yang cepat, terpadu, aman, nyaman, tepat waktu dan memiliki identitas yang unik. Dalam rangka mendorong perekonomian negara dan memajukan kesejahteraan umum Pemerintah dituntut untuk terus memperbaiki jasa angkutan publik. Pemerintah kota Pekanbaru telah mengoperasikan jasa angkutan publik trans metro Pekanbaru berdasar SK Kementerian Perhubungan No KP. 111 tahun 2009.

Trans metro Pekanbaru merupakan sebuah transportasi *bus rapid transit* cepat yang terdapat di kota Pekanbaru dengan menggunakan bus pada trayek/lajur yang telah ditetapkan. Pada tahun 2017-2018 Trans Metro Pekanbaru dikelola oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru. Melalui keputusan Walikota Pekanbaru dan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Sejak awal februari 2019 Trans Metro Pekanbaru dikelola oleh PT. Transportasi Pekanbaru Madani yang merupakan anak perusahaan PT. Sarana Pembangunan Pekanbaru. Keberadaan Trans Metro Pekanbaru di Pekanbaru tidak terlepas dari campur tangan pemerintah pusat yang mengemukakan konsep Sistem Angkutan Umum Massal dan memberikan bantuan dalam proyek ini. Regulasi pemerintah yang mengatur penyerahan kewenangan Pemerintah Kota Pekanbaru dalam pengoperasian armada angkutan darat bus Trans Metro Pekanbaru sesuai dengan tupoksi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No 08 Tahun 2008 dan MOU antara Pemerintah Kota dan Pemerintah Pusat dalam hal ini Departemen Perhubungan dalam rangka pengembangan Sistem Angkutan Umum Massal Nomor : AJ.206/2/6/DRJD/2007 dan 06/WK/III/2007 tanggal 09 Maret 2007. Kebijakan Pemerintah dalam pengaturan kewenangan angkutan adalah dalam rangka mereformasi sistem angkutan umum dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa meninggalkan para pelaku usaha sektor angkutan darat yang telah ada.

Motto Trans Metro adalah Aman, Nyaman, Handal, dan Terjangkau.

Tujuan diadakannya Trans Metro Pekanbaru sebagai berikut : a. Mewujudkan Trans Metro Pekanbaru menjadi BLUD (Badan Layanan Umum Daerah dalam rangka kemandirian pengelolaan keuangan dan SDM (Sumber Daya Manusia). b. Meningkatkan kualitas SDM untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal. c. Meningkatkan pemberdayaan SDM, sarana dan prasarana untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa. d. Penghematan biaya transportasi. e. Tersedianya Angkutan Umum Massal yang aman dan nyaman di bidang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

transportasi. Bus Trans Metro Pekanbaru menggunakan bahan bakar yang ramah lingkungan sehingga bisa mengurangi tingginya polusi, bus TMP besar berkapasitas 30 penumpang duduk dan 50 penumpang berdiri. Sedangkan TMP berukuran sedang berkapasitas 15 penumpang duduk dan 15 penumpang berdiri. (sumber: brosispku, 26 Januari 2019), serta beberapa tempat untuk penumpang penyandang cacat yang menggunakan kursi roda dan dilengkapi AC, serta mengutamakan keamanan dan kenyamanan penumpang. Trans Metro Pekanbaru melayani 12 koridor dengan rute/trayek sebagai berikut.

Tabel 1.2 Trayek Bus Trans Metro Pekanbaru

Trayek 01: Ramayana - Pandau Permai Ramayana - (Uturn) Hotel Furaya - Jl Sudirman - MTQ - Jl Kharudin Nasution - Jl Raya Pasir Putih - Jl Pandau Permai
Trayek 1A: Sudirman - Bandara SSQ II RS Awal Bross - Sudirman - MTQ - Masuk Bandar SSQII
Trayek 02: Terminal BRPS - Kulim Terminal BRPS - Jl Nangka Ujung - Jl Tuanku Tambusai - Jl Sudirman - Jl Harapan Raya - Alamayang - Kulim
Trayek 03: Sudirman - Kampus UIN RS Awal Bross - Jl Sudirman - (Uturn Bandara) - Jl Arifin Achmad - Jl Soekarno Hatta - Jl Hr Soebrantas - Simp Tabek Gadang - Simp Garuda Sakti - Masuk Kampus UIN
Trayek 4A: Ramayana - Pasar Tangor Ramayana - (Uturn) Hotel Furaya - Jl Hangtuah - Masjid Annur - Jl Hangtuah Ujung - Pasar Tangor
Trayek 4B: Ramayana - Terminal BRPS Ramayana - Jl Ratulangi - Pasar Bawah - Jl Riau - Jl Soekarno Hatta - Transmart - Jl Nangka - Jl Nangka Ujung
Trayek 4C: Walikota Lama - Tenayan Raya Walikota Lama - Jl Gajah Mada - Memutar Masjid Annur - Jl Hangtuah - Jl Hangtuah Ujung - Jl Badak - Tenayan Raya (Kawasan Perkantoran Pemko Baru)
Trayek 05: Pelabuhan S Duku - Sudirman Pelabuhan - Jl Tanjung Datuk - Jl Sutomo - SMPN 5 - Hangtuah - Jl Sutomo - Jl S Parman - Jl Pattimura - (Uturn) Man 2 - Sudirman
Trayek 06: Pandau - Terminal BRPS Pandau Permai - Jl Raya Pasir Putih - Jl Kharudin Nasution - Jl Soekarno Hatta -

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pasar Pagi - Jl Hr Soebrantas - Simp Tabek Gadang - Jl Sm Amin - Jl Nangka Ujung
Trayek 7A: Tri Bakti - Arifin Achmad Tri Bakti - Sudirman - (Uturn) Fly Over - Jl Nangka - Jl Paus - Paus Ujung - Jl Arifin Ahmad - Pujasera
Trayek 7B: Arifin Achmad - Kartama Pujasera - (Uturn) Paus - Jl Rambutan - Jl Inpres - Jl Kartama - Jl Kharudin Nasution - Puskesmas Simpang Tiga
Trayek 8A: Walikota - Unilak Kantor Walikota - Jl Ahmad Yani - Pasar Bawah - Jl Riau - Jl Riau Ujung - Jl Lintas Sumatra - Sakinah - Jl Paus Rumbai - Jl Yos Sudarso – Unilak
Trayek 8B: Unilak - Palas Raya Unilak - Jl Yos Sudarso - Simp Bingung - Muara Fajar - Kantor Camat Rumbai – Palas

Sumber: Bidang Pelayanan Angkutan Perkotaan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru.

Dari 12 trayek di atas hanya 3 trayek yang memiliki penumpang ramai yaitu koridor 1 (Ramayana-Pandau), koridor 2 (Terminal BRPS-Kulim), dan Trayek 3 (Sudirman-Kampus UIN) (sumber:Pekanbaru.Tribunews.com, 11 Oktober 2017). Selain itu, bus Trans Metro Pekanbaru banyak yang berjalan kosong atau tidak ada penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak tercapai (sumber:datariau.com, 13 November 2018). Seharusnya Trans Metro Pekanbaru dapat memberikan pelayanan angkutan umum massal yang dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan kegiatan transportasi. Kurangnya minat masyarakat menggunakan Trans Metro Pekanbaru mengindikasikan masih kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.3 Pengguna Trans Metro Pekanbaru

No	Tahun	Tiket Umum (Orang)	Tiket Pelajar (Orang)	Jumlah Total (Orang)
1	2012	3.504.234	698.693	4.504.234
2	2013	3.321.342	635.207	3.956.549
3	2014	3.361.362	740.246	4.101.608
4	2015	2.676.712	530.489	3.207.201
5	2016	2.740.387	625.687	3.366.074
6	2017	2.554.146	564.273	3.118.419
7	2018	3.941.027	656.491	3.597.158

Sumber: Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru

Dari tabel di atas terlihat jumlah penumpang bus Trans Metro Pekanbaru dari tahun 2012 hingga 2018 mengalami fluktuasi (naik turun). Pada tahun 2012 penumpang bus Trans Metro Pekanbaru mencapai angka tertinggi sebanyak 4.504.234 orang. Kemudian pada tahun 2013 menurun menjadi 3.956.549. dan di tahun 2014 meningkat lagi menjadi 4.101.608 dan seterusnya. Hal ini menunjukkan tidak konsistennya pelayanan yang diberikan pemerintah sehingga menyebabkan menurunnya minat masyarakat dalam menggunakan Trans Metro sebagai sarana transportasi umum massal.

Tabel 1.4 Jumlah Koridor dan Bus Trans Metro Pekanbaru 2019

NO	KORIDOR	JUMLAH ARMADA		TOTAL
		BUS BESAR	BUS SEDANG	
01	(PANDAU - RAMAYANA)	13	-	13
1A	(BANDARA - AWAL BROS SUDIRMAN)	2	-	2
02	(BRPS - KULIM)	10	-	10
03	(AWAL BROS SDRMN - UIN SUSKA)	11	-	11
4A	(RAMAYAN - PSR. TANGOR)	8	-	8
4B	(BRPS - RAMAYANA)	-	6	6
4C	(KANTOR WALIKOTA - KOMPLEK KANTOR WALIKOTA BARU)	-	3	3
05	(PLBHAN SEI DUKU - BNI SDRMN)	-	3	3
06	(BRPS - PANDAU)	6	-	6
7A	(TRI BAKTI - PUJASERA ARIFIN AHMAD)	-	2	2
7B	(PUJASERA ARIFN AHMAD - PSKMS SMPG. TIGA)	-	3	3
8A	(KANTOR WALIKOTA - UNILAK)	-	6	6
8B	(UNILAK - PALAS)	-	2	2
13	BUS CADANGAN	20	0	20
JUMLAH		70	25	95

Sumber: Bidang Pelayanan Angkutan Perkotaan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru.

Trans Metro Pekanbaru memiliki 12 Koridor dengan jumlah armada bus sebanyak 95 bus, 75 bus besar (20 cadangan) dan 25 bus sedang. Total bus yang beroperasi melayani 12 koridor yaitu sebanyak 85 bus. Seluruh koridor yang diaktifkan diantaranya koridor 1 tujuan Pelita Pantai - Pandau beroperasi ada 14 unit bus sebelumnya 10 unit bus. Koridor 2 tujuan Terminal BPRS - Kulim menjadi 12 unit bus sebelumnya 8 bus. Koridor 3 tujuan Kampus UIN - Purna MTQ terdapat 12 unit bus sebelumnya 8 bus. Koridor 4a tujuan Pasar Pusat - Pasar Tangor Kulim ada 8 bus sebelumnya 6 bus. Selain itu, Koridor 4b tujuan Terminal BRPS - Pasar Pusat beroperasi sebanyak 8 bus sebelumnya 4 bus. Lalu Koridor 5 tujuan Jalan Sudirman-Pelabuhan Sungai Duku ada 3 bus, Koridor 6

tujuan Terminal BRPS - Torganda dari 4 unit bus menjadi 6 bus. Koridor 7 A tujuan Kantor Walikota- Pasar Wisata ada 3 bus, Koridor 7 B tujuan Kartama- Jalan Tuanku Tambusai ada 4 unit bus. Selanjutnya koridor 8 A tujuan Kantor Walikota-Kampus Unilak dari 2 bus ditambah menjadi 6 bus, Koridor 8 B tujuan Kampus Unilak-Palas Raya ada 2 bus sebelumnya hanya satu bus dan terakhir Koridor Bandara Sultan Sarif Kasim sebanyak 2 bus.

Dengan bertambahnya jumlah bus seharusnya dapat memberikan pelayanan yang efisien kepada masyarakat. Pengguna Trans metro Pekanbaru mengeluhkan waktu tunggu Trans Metro Pekanbaru. Sebagaimana yang diutarakan oleh warga Tampan (Desi) yang sehari-hari menggunakan Trans Metro Pekanbaru.

“Karena terlalu lama menunggu, halte yang ada juga penuh sesak dengan calon penumpang. Kondisi ini tentu tidak nyaman bagi kami, pulang juga jadi terlambat karena menunggu bus terlalu lama”.

Desi mengatakan, pada jam pulang kerja, ia harus menunggu hingga satu jam di halte yang ada didekat gedung DPRD Riau Jalan Jenderal Sudirman. Dengan kondisi tersebut, membuatnya harus terlambat pulang kerumah. Tidak hanya Desi, hal senada juga disampaikan Rian warga Kecamatan Tenayan Raya. Ia dibuat kecewa saat menunggu bus Trans Metro Pekanbaru di halte yang ada di Bandara SSK II. Padahal di halte tersebut terpasang tulisan bahwa waktu tunggu bus TMP hanya 15 menit.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

"Sudah saya tunggu sampai 30 menit tapi bus nya tidak datang-datang. Karena tidak ada kepastian, akhirnya saya pakai taksi saja"(sumber : cakaplah.com, 18 Desember 2018)

Tabel 1.5 Jumlah Halte Bus Trans Metro Pekanbaru 2019

NO	NAMA RUAS JALAN	TIPE HALTE		
		PERMANEN	SEMI PERMANEN	PORTABLE
1	JENDERAL SUDIRMAN	20	3	3
2	KAHARUDIN NASUTION	6	6	9
3	IMAM MUNANDAR	11	1	3
4	TUANKU TAMBUSAI	7	8	8
5	ARIFIN ACHMAD	8	4	-
6	HR SOEBRANTAS	1	26	6
7	HANG TUAH	-	24	15
8	PASIR PUTIH	7	1	10
9	DIPONEGORO	-	2	1
10	PATTIMURA	-	1	1
11	SULTAN SYARIF QASIM	-	1	-
12	M. DAHLAN	-	1	-
13	DR. SOETOMO	-	1	3
14	TANJUNG DATUK	1	1	3
15	Ir. JUANDA	-	-	1
16	SIK	-	-	4
17	SAKINAH	-	5	-
18	YOS SUDARSO	-	1	-
19	PAUS	-	-	3
20	RAMBUTAN	-	-	4
21	KARTAMA	-	1	2
22	SM AMIN	-	10	4
23	AHMAD YANI	-	7	3
24	RIAU	-	7	8
25	SOEKARNO HATTA	-	22	13
JUMLAH		61	131	104

Sumber: Bidang Pelayanan Angkutan Perkotaan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa masih banyak ruas jalan yang kekurangan halte. Jika melihat tipe halte, halte permanen berjumlah paling sedikit dibandingkan halte portabel dan semi permanen. Halte portable adalah halte yang berupa kotak-kotak berbentuk tangga dan bisa dipindah-pindah. Kemudian halte semi permanen ialah halte yang memiliki lantai dan atap dandibuat untuk jangka panjang, tetapi tidak permanen. Sedangkan halte permanen yaitu halte yang dibuat untuk jangka panjang dan memiliki fasilitas lengkap. Selain itu kondisi halte Trans metro Pekanbaru juga cukup memprihatinkan, Pantuan Tribun disejumlah ruas jalan di Pekanbaru, seperti Jalan Subrantas, Jalan Soekarno Hatta, Jalan Arifin Ahmad, Jalan Tuanku Tambusai serta Jalan Sudirman dan jalan Imam Munandar dan Jalan SM Amin sebagian besar kondisinya tidak terawat.mulai dari kaca yang pecah, tempat duduk yang rusak, dinding yang dicoret, hingga tak adanya lampu penerangan.(sumber : www.cakaplah.com, 28 Juli 2018).

Kurang efisiennya Trans Metro Pekanbaru dapat dilihat dari beberapa hal : pertama, Trans Metro Pekanbaru tidak mempunyai jalur khusus (*separator*) seperti busway di Jakarta sehingga kendaraan lain sewaktu-waktu dapat melalui lautan bus Trans Metro Pekanbaru. Hal inilah yang menyebabkan Trans Metro berjalan lama dan tidak tepat waktu. Akibatnya pelayanan menjadi kurang maksimal. Jika pemerintah tidak segera mengimplementasikan kebijakan untuk membuat jalur separator maka Trans Metro hanya akan menyebabkan terjadinya kemacetan dengan jumlahnya yang terus bertambah namun minim dalam hal kualitas pelayanan. Kedua, kurangnya halte bus Trans Metro Pekanbaru dan masih buruknya pelayanan halte. Ketiga, jadwal waktu kedatangan dan

keberangkatan bus Trans Metro yang tidak menentu, yang seharusnya sekitar 5-10 menit, dapat menjadi 15- 30 menit atau bahkan lebih. Keempat, Sistem transit tidak efisien dan kurangnya pengetahuan masyarakat Pekanbaru terhadap proses transit yang masih membuat masyarakat bingung dengan hal tersebut. contohnya saja kalau dari UIN Suska Panam hendak ke Gobah harus transit 3 kali. dari masalah tersebut masyarakat Pekanbaru lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dibanding bus Trans Metro Pekanbaru.

Kelima, shelter busway untuk bus biasanya berada di median jalan. Sehingga dalam pengoperasiannya busway berada pada jalur cepat. Sedangkan Trans Metro Pekanbaru, shelter bus nya berada di sisi jalan. Posisi ini tentu rawan sebagai cikal bakal penyebab kemacetan. Biasanya Trans Metro beroperasi pada jalur cepat (jalur agak ke dalam) kemudian saat sudah dekat dengan shelter bus ia akan berpindah ke jalur lambat (sisi luar jalan). Maneuver dari jalur dalam ke jalur sisi jalan ini tentunya akan rawan menyebabkan kemacetan. Keenam, pemberitahuan penurunan penumpang harus ada peningkatan, seperti suara knet yang harus lebih lantang dan jelas, seperti yang kita ketahui penumpang sering melewati halte yang hendak di singgahi, karena kurangnya kualitas dalam pemberitahuan penurunan penumpang ini, seharusnya pada bus Trans Metro sudah mengikuti Peraturan Menteri Pehubungan Nomor PM 27 Tahun 2015, seharusnya pemberitahuan halte mana yang akan dilewati sudah menggunakan audio visual, tetapi pada bus Trans Metro masih menggunakan sistem manual.

BRT Trans Metro Pekanbaru merupakan konsep layanan publik yang hadirkan untuk memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat. Oleh karena itu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pencapaian kesejahteraan masyarakat sangat bergantung pada seberapa efektif layanan yang telah diberikan oleh pemerintah, karena efektif atau tidaknya suatu pekerjaan atau usaha suatu organisasi dapat dilihat dari sasaran dan tujuan yang dicapai. Konsep transportasi sebagai sarana perpindahan ataupun pergerakan orang, binatang atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain diperlukan untuk mendukung pertumbuhan perekonomian. Berhasil atau tidaknya pemerintah dalam mengatasi permasalahan lalu lintas dengan penciptaan sebuah layanan transportasi, sangat bergantung dari kualitas pelayanan yang ditawarkan.

Kualitas layanan sangat menentukan antusias masyarakat dalam menggunakan layanan transportasi BRT Trans Metro Pekanbaru. Sehingga semakin banyak masyarakat yang menggunakan transportasi umum dan pertumbuhan jumlah pengguna kendaraan pribadi dapat ditekan. Oleh karena itu penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan (Study Kasus Bus Trans Metro Pekanbaru)”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana Analisis Kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan (Study Kasus Bus Trans Metro Pekanbaru)?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat Kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan (Study Kasus Bus Trans Metro Pekanbaru)?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Analisis Kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan (Study Kasus Bus Trans Metro Pekanbaru).
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang menghambat Kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan (Study Kasus Bus Trans Metro Pekanbaru).

Manfaat Penelitian

1. Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai Kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan (Study Kasus Bus Trans Metro Pekanbaru) dan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah dalam mengelola transportasi publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dalam pengkajian masalah Kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan (Study Kasus Bus Trans Metro Pekanbaru).

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan ruang kesadaran bagi masyarakat akan pentingnya menggunakan trans metro sebagai jasa angkutan massal Serta lebih berperan aktif untuk memberikan dan mengawal kebijakan dari pemerintah.

1.5 Sistematika Penelitian

Dalam memperoleh gambaran umum yang sistematis serta lebih terarahnya penulisan penelitian ini, maka penulis merasa perlu mengklarifikasi sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam BAB I Pendahuluan berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam BAB II ini mengemukakan teori yang melandasi pembahasan yang berhubungan dengan judul penelitian, yang terdiri dari konsep teori, konsep operasional dan kerangka pemikiran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam BAB III ini menguraikan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis.

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada BAB IV menjelaskan sejarah objek penelitian, aktivitas objek penelitian serta struktur organisasi.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada BAB V membahas hasil dari penelitian tentang Analisis Kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan (Study Kasus Bus Trans Metro Pekanbaru).

BAB VI PENUTUP

Pada BAB VI berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang membangun untuk lebih baik lagi bagi objek penelitian.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

Konsep Otonomi Daerah

2.1.1 Pengertian Otonomi Daerah

Otonomi Daerah Berdasarkan Undang-undang No. 32 Tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah mendefinisikan otonomi daerah sebagai hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dan daerah otonom, selanjutnya disebut daerah, adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut Masud Said (2008:6) dalam Almasri dan Alkhadafi (2018:65) otonomi daerah dipahami sebagai sebuah proses devolusi dalam sektor publik dimana terjadi pengalihan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah provinsi dan kabupaten/kota. Dengan kata lain, dalam konteks Indonesia, otonomi daerah diartikan sebagai proses pelimpahan kekuasaan dari pemerintah pusat kepada pemerintah provinsi dan kabupaten/kota yang diamanatkan oleh undang-undang.

Menurut M. Akbar Ali Khan (2013: 76) otonomi daerah cenderung sinonim dengan kebebasan daerah untuk menentukan sendiri atau demokrasi daerah. Tidak ada satu badan kecuali rakyat setempat kemudian perwakilannya

menikmati kekuasaan tertinggi dalam hal tindakan kawasan di daerahnya. Campuran pemerintah dapat dibenarkan jika menyangkut kepentingan yang lebih luas. Sedangkan Sumaryadi (2005:48) mengatakan otonomi daerah adalah keleluasaan dalam bentuk hak dan wewenang serta kewajiban dan tanggungjawab badan pemerintahan daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangga daerahnya sebagai manifestasi dari desentralisasi. Sedangkan daerah otonom adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas daerah tertentu berwenang dan mengatur kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri sesuai dengan perundang-undangan. Pemerintah daerah dengan otonomi adalah proses peralihan dari sistem dekonsentrasi ke desentralisasi. Otonomi adalah penyerahan urusan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah yang bersifat operasional dalam sistem birokrasi pemerintahan. Tujuan otonomi adalah mencapai efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan kepada masyarakat. Tujuan yang hendak dicapai dalam penyerahan urusan ini adalah antara lain; menumbuhkan dan mengembangkan daerah dalam berbagai bidang, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, menumbuhkan kemandirian daerah, dan meningkatkan daya saing daerah dalam proses pertumbuhan, sejalan dengan penyerahan urusan, apabila urusan tersebut akan menjadi beban daerah, maka akan dilaksanakan melalui asas pembantuan.

Dengan demikian, dampak pemberian otonomi daerah ini tidak terjadi pada organisasi/administrative lembaga pemerintah daerah saja, akan tetapi berlaku juga pada masyarakat (publik). Peranan masyarakat dan swasta dalam pembangunan daerah akan semakin besar dan menentukan. Perlu kita sadari tanpa meningkatkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

partisipasi masyarakat dan swasta, otonomi akan kehilangan makna dasarnya. Melalui otonomi, pemerintah daerah mempunyai peluang yang lebih besar untuk mendorong dan memberimotivasi membangun daerah yang kondusif, sehingga akan munculnya kreasi dan inovasi masyarakat yang dapat bersaing dengan daerah lain. Di samping itu, daerah dapat membangun pusat pertumbuhan daerah, mengingat daerah lebih akrab dengan masyarakat dan lingkungannya.

2.2 Konsep Kebijakan Publik

2.2.1 Pengertian Kebijakan Publik

Kebijakan atau policy berkaitan dengan perencanaan, pengambilan dan perumusan keputusan, pelaksanaan keputusan, dan evaluasi terhadap dampak dari pelaksanaan keputusan tersebut terhadap orang banyak menjadi sasaran kebijakan. Kebijakan publik merupakan keputusan yang dibuat oleh pihak yang berwenang untuk mengatur kehidupan bernegara yang dijadikan pedoman guna menyelesaikan masalah yang terjadi dan mencegah timbulnya masalah publik.

Menurut William N. Dunn (1994) dalam Hrabani Pasolong 2011:39) mengatakan bahwa kebijakan publik adalah “apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan”.

Menurut Dye (1995:1) Kebijakan Publik adalah apa yang dipilih oleh pemerintah untuk dikerjakan atau tidak dikerjakan. Melalui definisi ini kita mendapat pemahaman bahwa terdapat perbedaan antara apa yang akan dikerjakan pemerintah dan apa yang sesungguhnya harus dikerjakan oleh pemerintah. Lain dari itu, Carl Friedrich (1969:79) mengatakan bahwa kebijakan adalah serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok,

atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kemungkinan-kemungkinan (kesempatan-kesempatan) dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud.

James Anderson (1984:3) memberikan pengertian atas definisi kebijakan publik, dalam bukunya public policy making, ialah serangkaian kegiatan yang mempunyai maksud/tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang aktor atau sekelompok aktor yang berhubungan dengan suatu permasalahan atau suatu hal yang diperhatikan. Konsep kebijakan ini menitikberatkan pada apa yang sesungguhnya dikerjakan daripada apa yang diusulkan atau dimaksud. Dan hal inilah yang membedakan kebijakan dari suatu keputusan yang merupakan pilihan diantara beberapa alternatif yang ada.

Kebijakan publik merupakan keputusan politik yang dikembangkan oleh badan dan pejabat pemerintah. Karena itu karakteristik khusus dari kebijakan publik adalah bahwa keputusan politik tersebut dirumuskan oleh apa yang disebut David Easton (1965:212) sebagai “otoritas” dalam sistem politik, yaitu “para senior, kepala tertinggi, eksekutif, legislatif, para hakim, administrator, penasehat, para raja dan sebagainya.” Easton mengatakan bahwa mereka-mereka yang berotoritas dalam sistem politik dalam rangka memformulasi kebijakan publik itu adalah orang-orang yang terlibat dalam urusan sistem politik sehari-hari dan mempunyai tanggung jawab dalam suatu masalah tertentu dimana pada satu titik mereka diminta untuk mengambil keputusan dikemudian hari kelak diterima serta mengikat sebagian besar anggota masyarakat selama waktu tertentu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan pendapat berbagai ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah yang berorientasi pada tujuan tertentu guna memecahkan masalah-masalah publik atau demi kepentingan publik.

Berikut adalah tahap-tahap penting tersebut sangat diperlukan dalam upaya melahirkan kebijakan yang baik dan dapat diterima sebagai keputusan. Tahaptahap dalam kebijakan (Sugandi, 2011:82) tersebut yaitu:

1. Identifikasi Masalah

Sebelum kebijakan ditetapkan dan dilaksanakan, pembuat kebijakan perlu menyusun agenda dengan memasukan dan memilih masalah-masalah mana saja yang akan dijadikan prioritas untuk dibahas. Masalah-masalah yang terkait dengan kebijakan akan dikumpulkan sebanyak mungkin untuk diseleksi. Pada tahap ini masalah di masukan ke dalam agenda untuk dipilih. Terdapat masalah yang ditetapkan sebagai focus pembahasan masalah mungkin ditunda pembahasannya atau tidak disentuh sama sekali. Masingmasing masalah yang dimasukan atau tidak dimasukan kedalam agenda memiliki argumentasi masing-masing. Pihak-pihak yang yang terlibat dalam tahap penyusunan agenda harus secara jeli melihat masalah-masalah mana saja yang memiliki tingkat relevansi tinggi dengan masalah kebijakan sehingga pemilihan dapat menemukan masalah kebijakan yang tepat.

2. Formulasi kebijakan

Masalah yang sudah dimasukan dalam agenda kebijakan kemudian dibahas oleh pembuat kebijakan dalam tahap formulasi kebijakan dalam tahap

formulasi kebijakan. Dari berbagai masalah yang ada tersebut ditentukan masalah mana yang merupakan masalah yang benar-benar layak dijadikan focus pembahasan.

3. Legitimasi kebijakan

Dari sekian banyak alternatif yang ditawarkan, pada akhirnya akan diadopsi satu alternatif pemecahan yang disepakati untuk digunakan sebagai solusi atas permasalahan tersebut. Tahap ini sering disebut juga tahap legitimasi kebijakan (policy legitimation) yaitu kebijakan yang telah mendapatkan legitimasi, masalah yang telah dijadikan sebagai focus pembahasan memperoleh solusi pemecahan berupa kebijakan yang nantinya akan di implementasikan.

4. Implementasi kebijakan

Pada tahap inilah alternatif pemecahan yang telah disepakati tersebut kemudian dilaksanakan. Pada tahap ini suatu kebijakan seringkali menemukan berbagai kendala. Rumusan-rumusan yang telah ditetapkan secara terencana dapat saja berbeda dilapangan. Hal ini disebabkan sebagai faktor yang sering mempengaruhi pelaksanaan kebijakan. Kebijakan yang telah melewati tahap-tahap pemilihan masalah tidak serta merta berhasil dalam implementasi. Dalam rangka mengupayakan keberhasilan dalam implementasikan kebijakan, maka kendala-kendala yang dapat menjadi penghambat harus dapat diatasi sedini mungkin

5. Evaluasi kebijakan

Pada tahap ini kebijakan yang telah dilaksanakan akan di evaluasi untuk melihat sejauh mana kebijakan yang dibuat telah mampu memecahkan masalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau tidak. Pada tahap ini, ditentukan kriteria-kriteria yang menjadi dasar untuk menilai apakah kebijakan telah meraih hasil yang diinginkan. Pada tahap ini, penilaian tidak hanya menilai implementasi dari kebijakan. Namun lebih jauh, penilaian ini akan menentukan perubahan terhadap kebijakan. Suatu kebijakan dapat tetap seperti semula di ubah atau dihilangkan sama sekali.

2.3 Konsep Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Penggunaan istilah pelayanan publik (public service) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh sebab itu ketiga istilah tersebut dipergunakan bersamaan dan tidak memiliki perbedaan yang mendasar. Pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (public), terdapat beberapa pengertian, yang memiliki arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat dan negara. Sedangkan dalam pengertian negara salah satunya adalah public authorities (otoritas negara), public building (bangunan Negara), public revenue (penerimaan negara) dan public sector (sektor negara). Dalam hal ini, pelayanan publik merujuk pada pengertian masyarakat atau umum.

(Sinambela 2008:5 dalam Deddy Mulyadi dkk 2016:39) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat produk pada suatu secara fisik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(Fitzsimmons:1982 dalam Inu Kencana Syafii 2009:116) mengatakan *Customer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired* (maksudnya rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan).

(Kurniawan 2005:4 dalam dalam Deddy Mulyadi dkk 2016:39) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut di dasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa. Menurut UU No 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3.2 Asas-asas Pelayanan Publik

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

menyebutkan bahwa asas-asas pelayanan publik adalah :

1. Kepentingan umum, yaitu Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
2. Kepastian hukum, yaitu Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak, yaitu Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan, yaitu Pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif, yaitu Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Akuntabilitas, yaitu Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketetapan waktu, yaitu Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, yaitu Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

2.3.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, dan terjangkau. Karena itu harus mengandung unsur – unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan publik harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing – masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku dengan tetap berpegangan pada efisiensi dan efektivitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan perundang – undangan yang berlaku.

Alasan mendasar mengapa pelayanan publik harus diberikan adalah adanya public interest atau kepentingan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah karena memiliki tanggung jawab atau responsibility. Dalam memberikan pelayanan ini pemerintah diharapkan secara profesional melaksanakannya dan harus mengambil keputusan.

2.3.4 Prinsip Pelayanan Publik

(Surjadi, 2009:46) mengatakan esensi pelayanan prima pada dasarnya mencakup empat prinsip, yaitu CETAK (Cepat, Tepat, Akurat, Berkualitas).

1. Pelayanan harus cepat, artinya pelanggan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama.
2. Pelayanan harus tepat, artinya ketepatan dalam berbagai aspek yaitu aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.
3. Pelayanan harus akurat, artinya produk pelayanan tidak boleh salah harus ada kepastian, kekuatan hukum dan tidak meragukan keabsahannya.
4. Pelayanan harus berkualitas, artinya produk pelayanannya harus sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak dan untuk kepentingan pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4 Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan

Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan Minimal adalah persyaratan penyelenggaraan angkutan massal berbasis jalan mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap pengguna jasa angkutan massal berbasis jalan secara minimal (Peraturan Menteri Perhubungan No. PM. 27 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan). Angkutan Massal Berbasis Jalan adalah suatu sistem angkutan umum yang menggunakan mobil bus dengan lajur khusus yang terproteksi sehingga memungkinkan peningkatan kapasitas angkut yang bersifat massal yang dioperasikan di kawasan perkotaan. Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan telah mengatur mengenai Standar Pelayanan Angkutan Orang (Pasal 141 Undang-Undang No. 22 Tahun 2009) yang mewajibkan perusahaan angkutan umum untuk memenuhi standar pelayanan minimal. yang meliputi: keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan.

Untuk melaksanakan ketentuan tersebut, Menteri Perhubungan mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM. 27 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan yang meliputi: keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Adapun pengertiannya :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Keamanan

Penyediaan alat-alat keselamatan lalu lintas yang cukup (meliputi rambu-rambu lalu lintas) merupakan usaha untuk mengurangi terjadinya kecelakaan lalu lintas yang merugikan penumpang dan barang yang diangkat serta manusia dan benda lainnya. Kerusakan pada harta kekayaan dan barang lain-lainnya merupakan kerugian materi. Kerusakan fisik dapat dicegah dengan melakukan pembongkaran dan pemuatan secara hati-hati. Kerusakan alamiah dapat dihindari dengan melengkapi alat-alat pendinginan, pemanasan, dan ventilasi. Barang-barang tersebut harus dilindungi terhadap pencurian, penyerobotan, dan kebakaran. Untuk angkutan penumpang perlengkapan dan alat keselamatan harus disediakan dan diberi sanksi tegas terhadap pemilik sarana angkutan yang tidak memilikinya (Rahardjo Adisasmita 50:2010).

2. Keselamatan

Menjamin keselamatan pada saat di halte maupun bus, dan menyediakan alat penyelamat di dalam bus untuk keadaan darurat.

3. Kenyamanan

Barang mati tidak mengalami penurunan kualitas, barang hidup (hewan dan tumbuhan) tidak tersiksa dan mengalami penurunan kualitas. Sedangkan manusia perlu merasa nyaman sejak persiapan, maupun selama perjalanan, maupun sesudah menempuh perjalanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Keterjangkauan

Merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa mendapatkan akses Angkutan Massal Berbasis Jalan dan tarif yang terjangkau.

5. Kesetaraan

Merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus berupa aksesibilitas, prioritas pelayanan, dan fasilitas pelayanan terhadap manusia usia lanjut, penyandang keterbutuhan khusus, Ibu hamil dan anak-anak.

6. Keteraturan

standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu pemberangkatan dan kedatangan mobil bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa.

dan terdapat dua mutu pelayanan yang meliputi :

1. Indikator, dan
2. Nilai, ukuran atau jumlah.

Terdapat beberapa hal yang terdapat dalam Peraturan Menteri

Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan yaitu :

1. Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan adalah persyaratan penyelenggaraan Angkutan Massal Berbasis Jalan mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap pengguna jasa Angkutan Massal Berbasis Jalan secara minimal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Angkutan Massal Berbasis Jalan adalah suatu sistem angkutan umum yang menggunakan mobil bus dengan jalur khusus yang terproteksi sehingga memungkinkan kapasitas angkutan yang bersifat massal yang dioperasikan di kawasan perkotaan.
3. Kawasan Perkotaan adalah kawasan yang mempunyai kegiatan utama bukan pertanian dengan susunan fungsi kawasan sebagai tempat permukiman perkotaan, pemusatan dan distribusi pelayanan jasa pemerintahan, pelayanan sosial dan kegiatan ekonomi.
4. Kawasan Megapolitan adalah kawasan yang terbentuk dari dua atau lebih kawasan Metropolitan yang memiliki hubungan fungsional dan membentuk sebuah sistem.
5. Kawasan Metropolitan adalah kawasan perkotaan yang terdiri atas sebuah kawasan perkotaan yang berdiri atau kawasan perkotaan inti dengan kawasan perkotaan di sekitarnya yang saling memiliki keterkaitan fungsional yang dihubungkan dengan sistem jaringan prasarana wilayah yang terintegrasi dengan jumlah penduduk secara keseluruhan sekurang-kurangnya 1.000.000 jiwa.
6. Kawasan Perkotaan Besar adalah kawasan perkotaan yang terdiri atas sebuah kawasan perkotaan yang berdiri sendiri atau kawasan perkotaan inti dengan kawasan perkotaan di sekitarnya yang saling memiliki keterkaitan fungsional yang dihubungkan dengan sistem jaringan prasarana wilayah yang terintegrasi dengan jumlah penduduk antara 500.000 sampai 1.000.000 jiwa, dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Kawasan Aglomerasi Perkotaan adalah kawasan perkotaan yang terdiri dari sebuah kawasan perkotaan yang terdiri sendiri atau kawasan perkotaan inti dengan kawasan perkotaan disekitarnya yang saling memiliki keterkaitan fungsional yang dihubungkan dengan sistem jaringan prasarana wilayah yang terintegrasi dan membentuk sebuah sistem.

Penyelenggaraan Angkutan Massal Berbasis Jalan dilakukan di kawasan perkotaan meliputi Kawasan Megapolitan dan Kawasan Perkotaan Besar sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. yang dimaksud dengan kawasan perkotaan adalah :

- a. Kota sebagai daerah otonom;
- b. Bagian daerah kabupaten yang memiliki ciri perkotaan;
- c. Kawasan yang berada dalam bagian dari dua atau lebih daerah yang berbasis langsung dan memiliki ciri perkotaan; dan
- d. Kawasan aglomerasi perkotaan.

Penyelenggaraan Angkutan Massal Berbasis Jalan harus didukung dengan:

- a. Mobil bus yang berkapasitas angkutan massal.
- b. Lajur khusus.
- c. Trayek angkutan umum lain yang tidak berhimpitan dengan trayek angkutan massal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Konsep Transportasi

2.5.1 Pengertian Transportasi

Pengertian transportasi yang dikemukakan oleh (Salim2000:1 dalam Moestopo Beragama:2015) diartikan sebagai pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari dari suatu tempat ke tempat lain. Sehingga dengan kegiatan tersebut maka terdapat tiga hal yaitu adanya muatan yang diangkut, tersedianya kendaraan sebagai alat angkut dan terdapatnya jalan yang dapat dilalui. Proses pemindahan dari gerakan tempat asal, dimana kegiatan pengangkutan dimulai dan ke tempat tujuan dimana kegiatan diakhiri. Untuk itu dengan adanya pemindahan barang dan penumpang tersebut, maka transportasi merupakan salah satu sektor yang dapat menunjang kegiatan ekonomi (the promoting sector) dan pemberi jasa (the servicing sector) bagi perkembangan ekonomi.

Menurut Miro 2005:1 dalam Moestopo Beragama:2015) transportasi dapat diartikan usaha pemindahan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana di tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Sedangkan menurut Nasution 2008:1 dalam Moestopo Beragama:2015) adalah sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asalke tempat tujuan. Jadi pengertian transportasi berarti sebuah proses, yakni proses pemindahan, prosespergerakan, proses mengangkut, dan mengalihkan di mana proses ini tidak bisa dilepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses perpindahansesuai dengan waktu yang diinginkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Nasution (2008) terdapat unsur-unsur pengangkutan/transportasi meliputi atas:

1. Ada muatan yang diangkut
2. Tersedia kendaraan sebagai alat angkutannya
3. Jalanan/jalur yang dapat dilalui
4. Ada terminal asal dan terminal tujuan
5. Tersedianya sumber daya manusia dan organisasi atau manajemen yang menggerakkan kegiatan transportasi tersebut

Masing-masing unsur tersebut tidak bisa hadir dan beroperasi sendiri-sendiri, kesemuanya harus terintegrasi secara serentak. Seandainya ada salah satu saja komponen tidak hadir, maka alat pendukung proses perpindahan (system transportasi) tidak dapat bekerja atau berfungsi. Transportasi bukan hanya usaha berupa gerakan manusia dan barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan gerakan secara statis akan tetapi transportasi akan mengalami perkembangan dan kemajuan dari waktu ke waktu baik sarana dan prasaranannya sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Transportasi merupakan salah satu fasilitas bagi suatu daerah untuk maju dan berkembang serta transportasi dapat meningkatkan aksesibilitas atau menghubungkan suatu daerah karena aksesibilitas sering dikaitkan dengan daerah. Untuk membangun suatu pedesaan keberadaan prasarana dan sarana transportasi tidak dapat terpisahkan dalam suatu program pembangunan. Kelangsungan proses produksi yang efisien, investasi dan perkembangan teknologi serta terciptanya pasar dan nilai selalu didukung oleh system transportasi yang baik. Transportasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

faktor yang sangat penting dan strategis untuk dikembangkan, diantaranya adalah untuk melayani angkutan barang dan manusia dari satu daerah ke daerah lainnya dan menunjang pengembangan kegiatan-kegiatan sektor lain untuk meningkatkan pembangunan nasional di Indonesia.

2.5.2 Klasifikasi Transportasi

Transportasi Darat

Transportasi darat terdiri atas 2, yaitu :

a. Transportasi Jalan Raya

Dalam transportasi jalan raya ini meliputi transportasi yang menggunakan alat angkutan berupa manusia, binatang, pedati sepeda, sepeda motor, becak, bus, truk dan kendaraan bermotor lainnya.

b. Transportasi Jalan Rel

Di dalam transportasi jalan rel ini digunakan alat angkutan berupa kereta api, yang terdiri atas lokomotif, gerbong, tangki, boks khusus, trailer dan kereta penumpang. Jalan yang digunakan berupa rel baja, baik dua rel maupun mono rel.

2.6 Konsep Layanan Transportasi

2.6.1 Pengertian Layanan Transportasi

Layanan transportasi adalah memindahkan barang atau manusia dari satu tempat ke tempat lain sehingga diperoleh manfaat. Manfaat perpindahan tersebut dapat dilihat dari berbagai aspek sesuai tujuannya, yaitu aspek ekonomi, sosial, politis, bahkan hankam. Menurut Mulyono(2009:153), Berdasarkan pelakunya pelayanan transportasi dibedakan menjadi dua, yaitu pelayanan oleh pemerintah

dan pelayanan oleh swasta. Pelayanan pemerintah lebih diutamakan pada pengaturan transportasi, sedangkan pelayanan penyelenggaraan transportasi lebih banyak dilakukan oleh pihak swasta. Penyelenggaraan layanan transportasi berdasarkan pada prinsip-prinsip berikut:

1. Aman; barang yang dipindah tidak menjadi rusak atau cacat. Kalau untuk manusia, prinsip aman mencakup bebas dari cedera atau sampai merenggut jiwa.
2. Nyaman; barang mati tidak mengalami penurunan kualitas, barang hidup (hewan, tumbuhan) tidak tersiksa dan mengalami penurunan kualitas. Sedangkan manusia perlu merasa nyaman sejak persiapan, selama perjalanan, maupun sesudah menempuh perjalanan.
3. Mudah; tingkat kemudahannya diukur dengan seberapa banyak pilihan yang tersedia bagi konsumen, seperti jenis kendaraan, rute perjalanan, jadwal waktu pelayanan dan biaya. Semakin banyak pilihan yang tersedia menunjukkan tingkat kemudahan dan fleksibilitas perjalanan bagi masyarakat.
4. Ekonomis; murah, terjangkau semua lapisan masyarakat.
5. Lancar; menjamin ketepatan waktu dalam penyediaannya dan waktu tempuh yang sesingkat-singkatnya.
6. Ramah Lingkungan; tidak berdampak negative (misalnya getaran, kebisingan dan gas buang) yang dapat merusak lingkungan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Konsep BRT

2.7.1 Pengertian BRT (Bus Rapid Transit)

Bus Rapid Transit (BRT) atau busway merupakan bus dengan kualitas tinggi yang berbasis sistem transit yang cepat, nyaman dan biaya murah untuk mobilitas perkotaan dengan menyediakan jalan untuk pejalan kaki, infrastrukturnya, operasi pelayanan yang cepat dan sering, perbedaan dan keunggulan pemasaran dan layanan kepada pelanggan. Beberapa tulisan yang dapat membantu menjelaskan pengertian BRT, seperti berikut:

1. Bus Rapid Transit (BRT) adalah suatu fleksibel, moda dengan roda karet yang mempunyai transit yang cepat dan yang dikombinasikan station (halte), kendaraan, pelayanan, jalan dan elemen Intelligent Transportation System (ITS) dalam satu sistem yang terintegrasi dengan identitas yang kuat. (Levinson et al. 2003, p.12).
2. Bus Rapid Transit (BRT) adalah berkualitas tinggi, transit orientasi klien yang menawarkan kecepatan, nyaman dan harga yang terjangkau. (Wright, 2003, p. 1).
3. Bus Rapid Transit (BRT) adalah suatu moda transportasi yang cepat yang mengkombinasikan kualitas transportasi kereta dan fleksibilitas bus. (Tomas, 2001).

2.7.2 BRT Trans Metro Pekanbaru

Pengertian BRT Trans Metro Pekanbaru

Trans metro Pekanbaru merupakan sebuah transportasi *bus rapid transit* cepat yang terdapat di kota Pekanbaru. Pemerintah kota Pekanbaru telah

mengoperasikan jasa angkutan publik trans metro Pekanbaru berdasar SK Kementerian Perhubungan No KP. 111 tahun 2009. Tujuan dikembangkannya trans metro Pekanbaru adalah untuk meningkatkan pelayanan transportasi yang lebih baik kepada masyarakat dengan menciptakan sistem angkutan umum yang efisien, berkualitas dan berkelanjutan sehingga dapat mendukung penyelenggaraan lalu lintas angkutan jalan yang aman, nyaman, cepat, lancar serta dapat diandalkan.

Bus Trans Metro Pekanbaru menggunakan bahan bakar yang ramah lingkungan sehingga bisa mengurangi tingginya polusi, berkapasitas 33 penumpang duduk dan 32 penumpang berdiri serta beberapa tempat untuk penumpang penyandang cacat yang menggunakan kursi roda dan dilengkapi AC, serta mengutamakan keamanan dan kenyamanan penumpang. Setiap 10 menit sekali bus Trans Metro Pekanbaru berhenti di halte - halte khusus dan bus ini memiliki jadwal dari pukul 06.00 pagi hingga pukul 22.00.

2.8 Pelayanan dalam Perspektif Islam

Islam telah mengajarkan semua hal yang berkaitan dengan sendi-sendi kehidupan termasuk didalamnya bagaimana memberikan pelayanan kepada orang lain. Jauh sebelumnya, islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebagaimana firman Allah dalam surat Al baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَنِيفٌ

Artinya: ” Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang

Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

Apabila kita kaitkan dengan fenomena pelayanan public yang terjadi saat ini maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa pejabat Birokrat hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri. Para pejabat publik perlu memahami bahwa dalam pemerintahan khususnya pelayanan yang perlu diperhatikan secara serius, adalah prilaku birokrat sebagai pelayan masyarakat, dimana prilaku baik atau tidaknya kualitas pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh prilaku pelayan publik itu sendiri. Beberapa bentuk prilaku yang sering terjadi di kalangan administrasi publik diantaranya adalah prilaku seperti mempersulit, superior, maupun pengabaian yang kesemuanya adalah termasuk prilaku yang menyimpang dari prosedur yang telah ditetapkan dalam pelayanan publik.

Sebagai Negara mayoritas Islam di Indonesia menjalankan syariat Islam sebagai seorang yang beragama Islam atau muslim merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Oleh karena itu Birokrat sebagai ujung tombak pelayanan publik perlu memahami hakekat dari tugas yang diembanya dan dalam menjalankan tugas keseharian perlu menjadikan sifat Rasulullah sebagai Uswatun Hasanah. Sebab sikap dan prilaku Rasulullah merupakan Syariat Islam karena sesungguhnya akhlak beliau telah mencerminkan Al-Qur'an dan Hadis. Rasulullah memiliki empat sifat yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat dijadikan sebagai teladan oleh Para Birokrat. Keempat sifat itu antara lain yaitu :

Siddiq, yang artinya benar, Amanah, yang artinya dapat dipercaya, Tabligh, artinya menyampaikan, dan Fathonah, yang artinya bijaksana. Demikian empat sifat beliau yang patut dijadikan suri tauladan bagi siapa saja yang mengemban tugas sebagai pelayan atau pejabat public, apabila para birokrat dapat meneladani akhlak Rasulullah diatas tentunya akan dapat terwujud pelayanan public yang berkualitas seperti apa yang diharapkan.

2.9. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Pertama adalah penelitian oleh Winda Yunita Sari dengan judul “Analisis Pelaksanaan Pelayanan Transportasi pada Angkutan Trans Metro Kota Pekanbaru.”. Permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana pelaksanaan pelayanan Trans Metro Pekanbaru serta bagaimana upaya untuk mengatasi hambatan hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan Trans Metro Pekanbaru dan tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Trans Metro Pekanbaru serta untuk mengetahui upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan Trans Metro

Pekanbaru. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan transportasi pada angkutan Trans Metro Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik/ cukup maksimal dengan kisaran nilai 67,46%.

Perbedaan penelitian Winda Yunita Sari dengan penelitian ini ialah penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif, dan menggunakan Konsep Operasional Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 tentang standar pelayanan angkutan umum kemudian lokasi penelitian terletak di shelter Trans Metro Koridor 1 Pandau - Pelita Pantai. Sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan menggunakan Konsep Operasional Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Berbasis Jalan, kemudian lokasi penelitian terletak di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru.

Kemudian yang ke-dua yaitu penelitian oleh Sanny Aswimbi dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru”. Permasalahan dalam penelitian ini yaitu Bagaimana pelayanan publik pada sistem angkutan umum massal (SAUM) Transmetro Pekanbaru, serta hambatan-hambatan yang menjadi kendala terhadap pelayanan publik pada sistem angkutan umum massal (SAUM) Transmetro Pekanbaru. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana pelayanan publik pada sistem angkutan umum massal (SAUM) Transmetro Pekanbaru, serta hambatan-hambatan yang menjadi kendala terhadap pelayanan publik pada sistem angkutan umum massal (SAUM) Transmetro Pekanbaru.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sudah menunjukan maksimal, namun masih ada sebahagian kecil yang di anggap optimal. Hal ini

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat dilihat dari beberapa indikator, dalam hal ini yaitu kurangnya personel atau pegawai Trans Metro Pekanbaru sehingga menyebabkan bus tidak beroperasi dan juga menyebabkan penumpukan penumpang dan masih ada keluhan pelanggan yang tidak ditanggapi dengan cepat dan efisien. Yang menjadi faktor penghambat pelayanan yaitu keterbatasan sumber daya manusia yang lalai dalam menjalankan tugasnya, kurangnya prasarana pendukung menyebabkan masyarakat kurang nyaman dalam penggunaan jasa transportasi ini, dan kurangnya dana yang mempengaruhi pengadaan prasarana.

Perbedaan penelitian Sanny Aswimbi dengan penelitian ini ialah menggunakan Konsep Operasional Teori ahli Parasuraman (1990) mengenai kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, daya tanggap, responsivitas, jaminan, dan kepedulian. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan Konsep Operasional Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Berbasis Jalan.

2.10 Definisi Konsep

Untuk memudahkan menganalisa serta membatasi ruang lingkup penelitian, maka penulis akan menjelaskan beberapa definisi tentang penelitian ini, sebagai berikut:

- a. Otonomi Daerah adalah Hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- b. Kebijakan Publik adalah serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kemungkinan-kemungkinan (kesempatan-kesempatan) dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud.

- c. Pelayanan Publik adalah segala rangkaian atau kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa ,atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- d. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- e. Standar Pelayanan Minimal adalah penyelenggaraan Angkutan Massal Berbasis Jalan mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap Pengguna Jasa Angkutan Massal Berbasis Jalan secara minimal.
- f. Layanan Transportasi adalah memindahkan barang atau manusia dari satu tempat ke tempat lain sehingga diperoleh manfaat.
- g. Angkutan Massal Trans Metro Pekanbaru merupakan sebuah transportasi *bus rapid transit* cepat yang terdapat di kota Pekanbaru dengan menggunakan bus pada trayek/lajur yang telah ditetapkan untuk memberikan pelayanan Angkutan Umum Massal yang efisien, berkualitas dan berkelanjutan di bidang transportasi sehingga dapat mendukung

penyelenggaraan lalu lintas angkutan jalan yang aman, nyaman, cepat, lancar serta dapat diandalkan.

2.11 Konsep Operasional

Tabel 2.1 Indikator Penelitian

Referensi/Sumber	Indikator	Sub Indikator
(Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2015) Tentang Pelayanan Minimal Sistem Angkutan Massal Berbasis Jalan	1. Keamanan	1. Halte dan fasilitas pendukung halte 2. Bus dan fasilitas pendukung bus
	2. Keselamatan	1. Manusia 2. Bus 3. Prasarana
	3. Kenyamanan	1. Halte dan fasilitas pendukung halte 2. Bus dan fasilitas pendukung bus
	4. Keterjangkauan	1. Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor
	5. Kesenjangan	1. Kursi prioritas 2. Kemiringan lantai dan tekstur Khusus
	6. Keteraturan	1. Waktu tunggu 2. Informasi pelayanan 3. Informasi waktu kedatangan mobil/bus 4. Informasi halte yang akan dilewati 5. Ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil/ bus

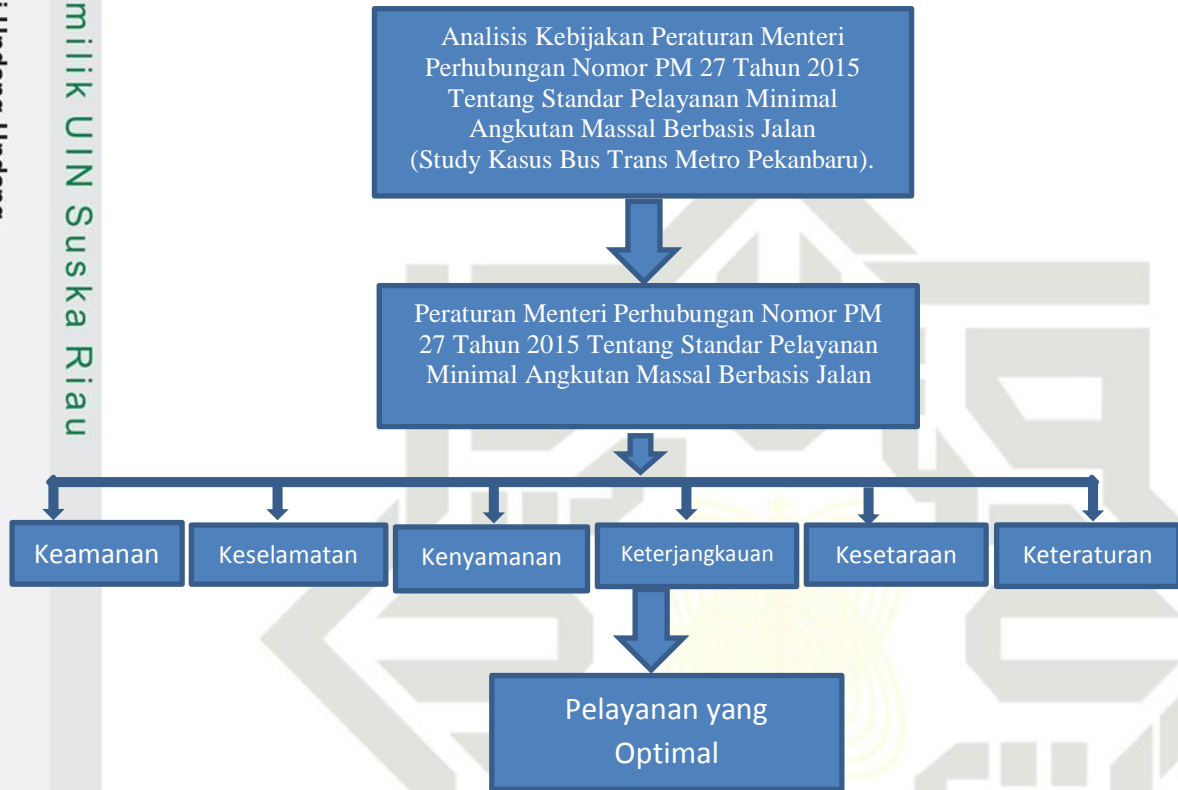
Sumber : Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 27 Tahun 2015

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.12 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran



Sumber: Data Olahan Penulis 2019

Pada Gambar 2.1 dijelaskan bahwa Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2015 mewajibkan pengelola jasa angkutan massal untuk memenuhi Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru(UPTD Pelayanan Angkutan Perkotaan) yang beralamat di Jl. Dr Sutomo No 88. Penelitian ini dilakukan selama 2,5 bulan. Dimulai dari bulan Mei Juli 2019. Alasan pengambilan lokasi tersebut ialah :

1. Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru (UPTD Pelayanan Angkutan Perkotaan) memegang peranan penting dalam perencanaan dan pelaksanaan Pengelolaan Angkutan Massal Trans Metro Pekanbaru.
2. Adanya kemudahan dan ketersediaan data Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru (UPTD Pelayanan Angkutan Perkotaan) yang dapat mendukung kelancaran penulisan.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah yang diteliti, mengidentifikasi dan menjelaskan data yang ada secara sistematis. Jenis penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku. Didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi (Mardalis,2010 :26)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti dengan wawancara sebagai teknik pengumpulan data. Wawancara dilakukan dengan menggunakan alat perekam dan pedoman wawancara dengan topik-topik pertanyaan yang meliputi; Data primer apa saja yang diperoleh dari lokasi penelitian atau data yang bersumber dari informan yang berkaitan dengan pelayanan publik Bus Rapid Transit (BRT).

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari lembaga atau institusi tertentu. Seperti Data sekunder yang berasal dari sumber-sumber yang berhubungan dengan objek penelitian yang berupa laporan atau catatan dinas perhubungan.

3.4 Informan

Informan yang dimaksud dalam kegiatan penelitian ini adalah bagian pelayanan yaitu penggunaan Bus Rapid Transit atau yang terkait langsung dalam penelitian ini. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari:

No	Informan	Jumlah (Orang)
1	Kepala Pelayanan Angkutan Perkotaan DISHUB Kota Pekanbaru	1
2	KASSUBAGTata Usaha DISHUB Kota Pekanbaru	1
3	Petugas halte Trans Metro Pekanbaru	1
4	Masyarakat pengguna Trans Metro Pekanbaru	10
Jumlah		13

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Dalam observasi ini penulis turun langsung ke lapangan untuk mengambil data baik data sekunder maupun data primer, serta melihat secara langsung kondisi real yang terjadi di lapangan.

2. Wawancara

Yaitu dengan mengadakan Tanya jawab dan tatap muka langsung dengan beberapa informan seperti stakeholder yang dianggap mengetahui banyak mengenai objek penelitian dan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini sebagai sumber data.

3. Studi Dokumen

Studi dokumen, yaitu cara pengumpulan data dan telaah pustaka dimana dokumen-dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan permasalahan yang akan diteliti.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Langkah-langkah analisis data setelah dilakukannya pengumpulan yaitu;

1. Reduksi data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

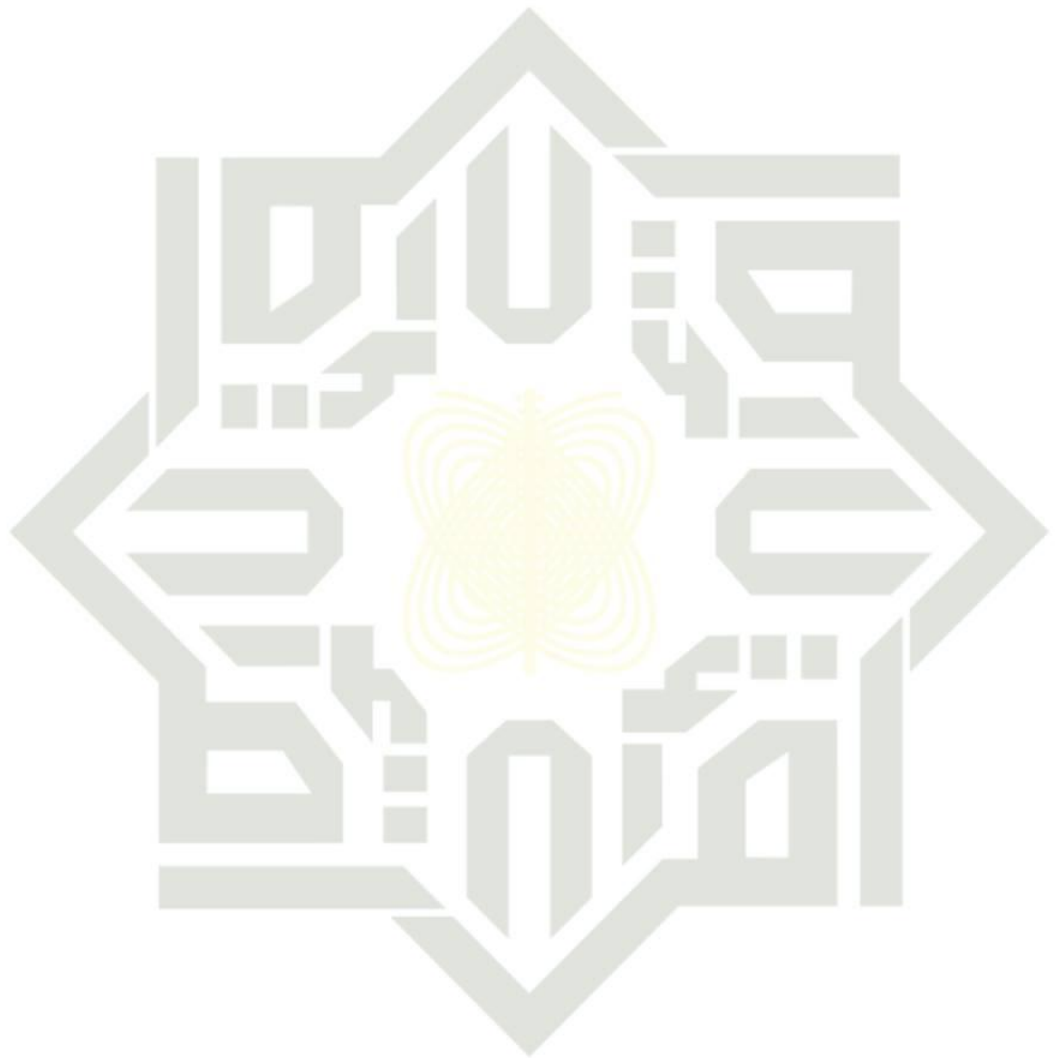
2. Penyajian data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Akan tetapi yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan kesimpulan/verifikasi (*Conclusion Drawing/verfivation*)

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung

oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN

4.1 Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan Ibukota Provinsi Riau, memiliki fungsi sebagai pusat pemerintahan, pusat perdagangan, pusat pendidikan, pusat industri, pusat pelayanan jasa dan pusat pelayanan lainnya. Hal tersebut didukung oleh tersedianya sarana dan prasarana perhubungan darat, sungai dan udara. Terletak antara 101 14° - 101 34° Bujur Timur dan 0 25° - 0 45° Lintang Utara. Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah :

1. Sebelah Utara: Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar,
2. Sebelah Selatan: Kabupaten Pelalawan dan Kabupaten Kampar,
3. Sebelah Barat: Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan,
4. Sebelah Timur: Kabupaten Kampar.

Kota Pekanbaru mencatat sebagai kota dengan pertumbuhan ekonomi dan pembangunan yang sangat pesat. Pemerintah kota Pekanbaru memiliki ambisi besar untuk mengubah Pekanbaru yang dulu dikenal hanya sebuah kota pinggir sungai Siak menjadi sebuah kota metropolitan, layaknya kota metropolitan lainnya baik di Indonesia maupun mancanegara.

4.2. Sejarah singkat Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru berdiri pada tanggal 28 Oktober 1988 sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Perhubungan sebagai instansi yang melaksanakan tugas serta fungsi dalam memajukan kehidupan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat di sektor perhubungan baik darat, laut dan udara dalam rangka memajukan perekonomian di Indonesia khususnya Kota Pekanbaru sebagaimana yang tertuang dalam tujuan pembangunan nasional. Dinas ini dulunya bernama Dinas LLAJ (Lalu lintas dan Angkutan Jalan), kemudian adanya UU No. 22 Tahun 1999 oleh UU No. 32 Tahun 2004 serta PP No. 38 Tahun 2007, PP No. 41 Tahun 2007, PERDA No. 8 Tahun 2008 dan PERWAKO No. 8 Tahun 2009 akhirnya mengganti nama Dinas ini menjadi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

4.2.1 Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru (UPTD)

Adapun yang menjadi Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

a. Visi

“Terwujudnya Tingkat Kualitas Pelayanan dan Penyediaan jasa Transportasi, komunikasi dan informatika yang lengkap, Handal Menyeluruh, dan Terjangkau”.

b. Misi

1. Meningkatnya dan memberdayakan sumber daya manusia perhubungan yang berkualitas dan profesional;
2. Memperbaiki, mempertahankan, meningkatkan aksesibilitas dan tingkat kualitas pelayanan perhubungan;
3. Mengusahakan ketersediaan/kecukupan dan kehandalan prasarana, sarana sistem jaringan transportasi;
4. Meningkatkan koordinasi pelayanan dan pengawasan profesional perhubungan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2.2 Uraian Tugas Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru (UPTD)

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 3 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kota Pekanbaru, maka Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru mempunyai kedudukan, tugas pokok dan fungsi sebagai berikut:

A. Kedudukan

- 1) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru merupakan unsur pelaksanaan Pemerintah Kota Pekanbaru.
- 2) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretariat Daerah.

B. Tugas Pokok

Dinas Perhubungan mempunyai Tugas melaksanakan kewenangan otonomi daerah di bidang perindustrian dan perdagangan.

C. Fungsi

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru mempunyai fungsi:

- 1) Perumusan Kebijakan teknis di bidang Perhubungan Kota Pekanbaru.
- 2) Pemberian perizinan dan pelaksanaan pelayanan umum.
- 3) Pembinaan terhadap Unit pelaksana Teknis Dinas dan Cabang Dinas di bidang Perhubungan Kota Pekanbaru.
- 4) Pengelolaan urusan ketatausahaan Dinas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Uraian Tugas UPTD

1. Kepala UPTD

- 1) Menyiapkan Rencana Kerja;
- 2) Pengendalian, Pengawasan dan Pembinaan;
- 3) Menyusun Laporan;
- 4) Pengkoordinasian dengan SKPB terkait;
- 5) Pelaksanaan Evaluasi Tugas;
- 6) Memimpin, menyelenggarakan kegiatan administrasi kepegawaian, umum, perlengkapan, keuangan dan penyusunan program dinas;
- 7) Menyusun rencana kerja dan membuat laporan tahunan;
- 8) Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan program kerja tahunan di lingkungan dinas;
- 9) Mengkoordinasikan dan mengarahkan kegiatan sub bagian - sub bagian;
- 10) Mengkoordinasikan, mengarahkan, membina dan merumuskan pedoman dan petunjuk administrasi keuangan, kepegawaian, tata persuratan, perlengkapan, umum dan rumah tangga di lingkungan dinas;
- 11) Mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan dan pengaturan rapat dinas, upacara serta keprotokolan;
- 12) Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan laporan tahunan evaluasi setiap bidang sebagai pertanggungjawaban dinas;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 13) Mengkoordinasikan, membina pemeliharaan kebersihan, ketertiban dan keamanan, kantor dan lingkungannya, kendaraan dinas serta perlengkapan gedung kantor;
- 14) Membagi tugas kepada bawahan dengan cara disposisi atau secara lisan agar bawahan mengetahui tugas dan tanggungjawab masing-masing.

4.2.3 Uraian Tugas UPTD Pelayanan Angkutan Perkotaan

a. Kepala Pelayanan Angkutan Perkotaan

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2009, UPT PAP memiliki uraian tugas sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan penyusunan rencana kerja dengan cara merinci dan menjadwalkan kegiatan yang akan dilaksanakan
- 2) Mengatur dan mengelola pelayanan angkutan perkotaan / Trans Metro Pekanbaru
- 3) Melakukan pengaturan, pengendalian dan prasarana dan peralatan penunjang lainnya
- 4) Melakukan pemeliharaan prasarana dan sarana dan peralatan penunjang lainnya
- 5) Melaksanakan program kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) di lingkungan angkutan perkotaan / Trans Metro Pekanbaru
- 6) Melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan instansi atau pihak lain dalam rangka pemanfaatan pelayanan angkutan umum

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 7) Melaksanakan pengelolaan Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) perkotaan untuk kelancaran mobilisasi masyarakat di Kota Pekanbaru
- 8) Melaksanakan pungutan hasil operasional pengelolaan pelayanan angkutan dan fasilitas penunjang lainnya
- 9) Menyetorkan hasil pungutan retribusi dan sewa kepada bendaharawan penerima untuk disetorkan ke kas daerah
- 10) Menyiapkan kebijakan operasional sesuai dengan tugas dan kewenangan di bidang pengelolaan angkutan perkotaan
- 11) Melakukan koordinasi dengan instansi dan lembaga terkait untuk kelancaran pelaksanaan tugas
- 12) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugasnya

b. KASSUBAG Pelayanan Angkutan Perkotaan

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2009, KASSUBAG UPT PAP memiliki uraian tugas sebagai berikut:

- 1) Memberikan pelayanan administratif kepada semua unsur dilingkungan UPTD;
- 2) Menyusun rencana kerja dan membuat laporan;
- 3) Mewakili Kepala UPTD apabila bersangkutan berhalangan atau tidak berada ditempat;
- 4) Melaksanakan pelayanan urusan dalam pada Kantor UPTD;
- 5) Menyusun kebutuhan perbekalan dan materi di lingkungan UPTD;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

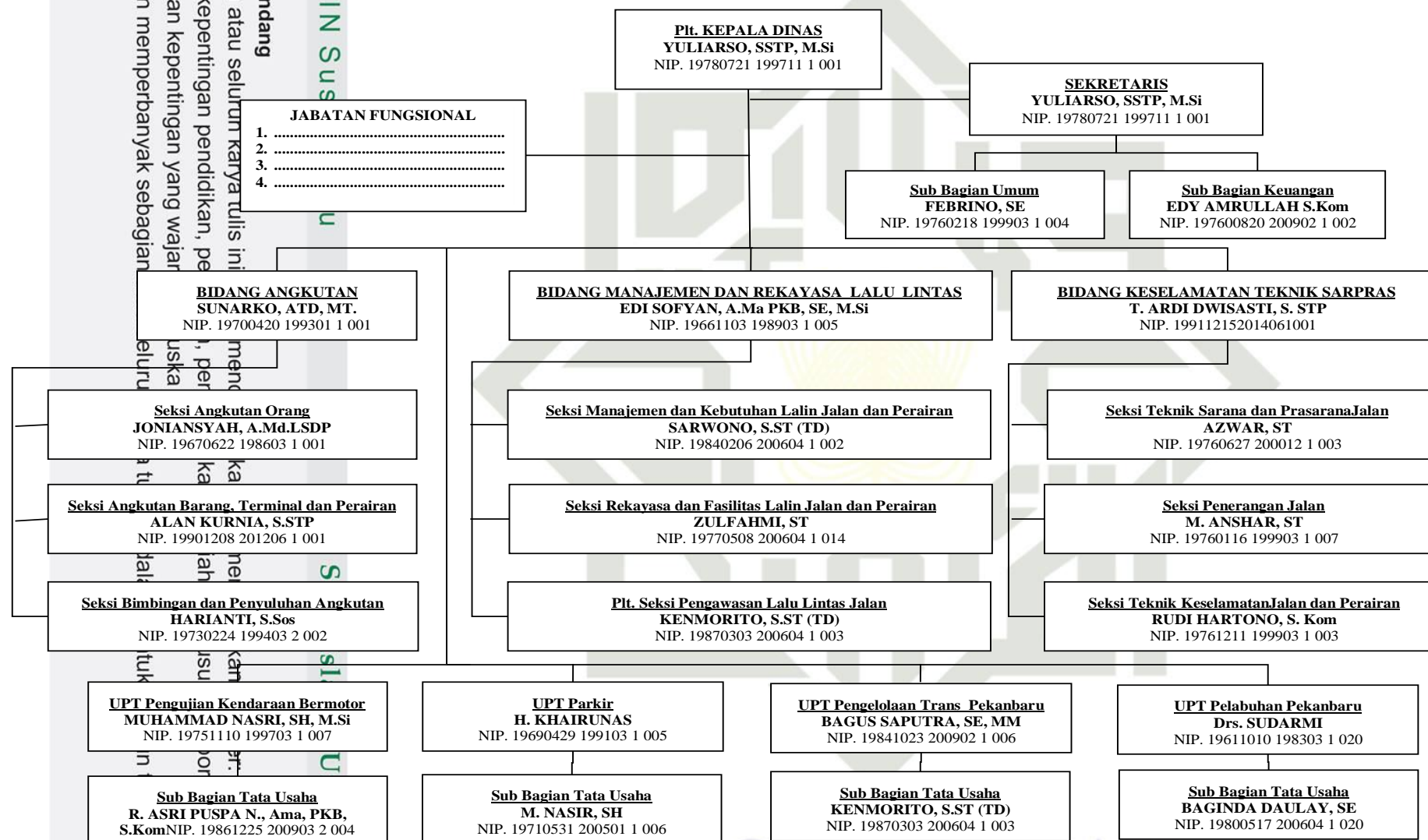
- 6) Melaksanakan kegiatan kebersihan, ketertiban, keindahan, kenyamanan ruangan dan halaman serta pengaman di lingkungan UPTD;
- 7) Melaksanakan verifikasi terhadap penerimaan dan pengaturan serta pertanggung jawaban keuangan;
- 8) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugasnya;



UIN SUSKA RIAU

4.3 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru (UPTD Pengelolaan Angkutan Darat dan Perkotaan

Gambar 2.2



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari beberapa pembahasan dan serangkaian hasil analisis yang telah penulis lakukan pada Kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan (Study Kasus Bus Trans Metro Pekanbaru), sebagai berikut:

1. Bahwa Analisis Kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan (Study Kasus Bus Trans Metro Pekanbaru) diukur dengan menggunakan indikator Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 27 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan yang terdiri dari 6 indikator yaitu : Keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan dinilai **BELUM OPTIMAL**. Karena dari 6 indikator, 5 diantaranya belum terlaksana sepenuhnya.
2. Berdasarkan hasil analisa dan temuan serta pembahasan bab – bab sebelumnya peneliti juga menyimpulkan bahwa Faktor-faktor yang menghambat Kebijakan Pengadaan Bus Trans Metro dalam Memberikan Pelayanan Angkutan Massal di Kota Pekanbaru diantaranya adalah; a). Sumber Daya, b). Agen Pelaksana, c). Komunikasi antar Organisasi dan aktivitas pelaksana.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Saran

Untuk Dinas Perhubungan :

1. Diharapkan Trans Metro Pekanbaru akan menjadi alternative jasa angkutan massal yang dapat memberikan pelayanan optimal dan berkelanjutan sesuai dengan tujuan diadakannya Trans Metro Pekanbaru.
2. Penulis menyarankan agar lampu penerangan baik pada bus maupun halte lebih diperhatikan dan mengikuti Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan yakni 95% sesuai standar teknis agar pengguna jasa tetap merasakan kenyamanan pada saat menggunakan Trans Metro Pekanbaru.

Untuk Pemerintah dan Pihak Pengelola Bus Trans Metro :

1. Dalam hal ini diharapkan kepada pemerintah dan pihak pengelola untuk meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat agar kehadiran Trans Metro Pekanbaru dapat diketahui dan menyebar secara merata dikalangan masyarakat. Dengan cara masuk bersosialisasi di kampus-kampus, kantor-kantor dan tempat-tempat keramaian. Sehingga informasi tentang kenyamanan dan keamanan saat menggunakan layanan ini, dan informasi soal jadwal, alur layanan, serta rute-rute yang dilalui dapat diketahui oleh masyarakat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Surah Al-Baqarah : 267

Buku:

- Adisasmita, Rahardjo. 2014. *Manajemen Pembangunan Transportasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Agustino, Leo. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. 2008. Bandung : Alfabeta
- Almasri, Muammar Alkadafi. 2018. *Administrasi Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Pekanbaru : Cahaya Firdaus
- Andriansyah. 2015. *Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori*. Jakarta : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- C.S.T. Kansil dan Christine S.T. Kansil, 2011, *Sistem Pemerintahan Indonesia, (Edisi Revisi)*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Emzir. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif : Analisis data*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gaya Media
- Karianga, Hendra. 2013. *Politik Hukum dalam Pengelolaan Keuangan Daerah*. Jakarta : Kencana Prenadamedia Group
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi I, Yogyakarta: Penerbit ITB
- Mardalis. (2010). *Metode penelitian (Suatu Pendekatan Proposal)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Mulyadi, Deddy Dkk. 2016. *Adminitrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta
- Nasution, M Nur. 2008. *Manajemen Transportasi edisi ketiga*. Bogor : Ghalia Indonesia.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Neuman, W Lawrence. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial : Pendekatan kualitatif dan kuantitatif*. Jakarta Barat : PT Indeks Permata Puri Media

Pasolong, Harbani. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta Rifusa,

Syafiie, Inu Kencana. 2009. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta : PT Bumi Aksara

Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Supandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT. Refika Adi Tama.

Skripsi/Jurnal:

Abriasih Ulta. 2017. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas *bus rapid transit* (BRT) terhadap pendapatan perusahaan dalam perspektif ekonomi islam. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Ekonomi Islam, UIN RadenIntan Lampung.

Jermy. 2014. Layanan Penyediaan Jasa Transportasi Trans Metro Pekanbaru Oleh Perusahaan Daerah Pembangunan 2014. Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik. 4(11):1-2

Sanjny Aswimbi. Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru

Winda Yunita Sari. 2014. Analisis Pelaksanaan Pelayanan Transportasi pada Angkutan Trans Metro Kota Pekanbaru.

Peraturan:

Peraturan Menteri Perhubungan No PM 10 Tahun 2012 tentang Pelayanan Angkutan Massal Berbasis Jalan

Peraturan Menteri Perhubungan No PM 27 Tahun 2015 tentang Pelayanan Angkutan Massal Berbasis Jalan

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sumber Lain:

Fernando, Sikumbang. 2019. pekanbaru.tribunnew.com/2019/01/13/ayo-naik-bus-jumlah-warga-pekanbaru-yang-naik-bus-selama-tahun-2018-capai-35-juta-lebih, di akses pada 26 Januari 2019.

<http://BPSProvinsiRiau/jumlah-penduduk-kota-pekanbaru>, di akses pada 5 Desember 2018

https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Pekanbaru, di akses pada 5 Desember 2018

<http://ranahriau.com/berita-jumlah-bus-tmp-di-tahun-2018-akan-mengalami-peningkatan.html>, di akses pada 31 Desember 2018

Likman, Prayitno. 2015. www2.jawapos.com/upaya-wali-kota-pekanbaru-firdaus-mewujudkan-kota-metropolitan-yang-madani, di akses pada 5 Desember 2018.

Theo, Rizky. 2017. <http://Pekanbaru.Tribunnews.com/2017/08/03/ruas-jalan-di-pekanbaru-tak-sebanding-dengan-jumlah-kendaraan-yang-terus-meningkat>, di akses pada 13 Desember 2018

www.brosispku.com/panduan-lengkap-naik-trans-metro-pekanbaru, di akses pada 26 Januari 2019



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN I : DATA WAWANCARA

Analisis Kebijakan Pengadaan Bus Trans Metro Dalam Memberikan Pelayanan Angkutan Massal di Kota Pekanbaru

1. Kepala Pelayanan Angkutan Perkotaan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru
2. KASSUBAG Pelayanan Angkutan Dinas Perhubungan Perkotaan Kota Pekanbaru
3. Pengawas Halte Bus Trans Metro
4. Masyarakat Pengguna Trans Metro

Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Bagaimana sejarah berdirinya Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru?
2. Bagaimana kebijakan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan angkutan massal bus Trans Metro di kota Pekanbaru?

Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan (KEPMEN Perhubungan No PM 27 Tahun 2015)

A. Keamanan

1. Bagaimana ketersediaan dan fungsi halte dan fasilitas pendukung halte Trans Metro dalam memberikan pelayanan keamanan angkutan massal di kota Pekanbaru?
2. Bagaimana ketersediaan dan fungsi bus dan fasilitas pendukung bus Trans Metro dalam memberikan pelayanan keamanan angkutan massal di kota Pekanbaru?

B. Keselamatan

1. Bagaimana penerapan SOP pengoperasian kendaraan Trans Metro dalam memberikan keselamatan pelayanan angkutan massal di kota Pekanbaru?
2. Bagaimana ketersediaan dan fungsi sarana dan prasarana Trans Metro dalam memberikan keselamatan pelayanan angkutan massal di kota Pekanbaru?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Kenyamanan

1. Bagaimana ketersediaan dan fungsi halte dan fasilitas pendukung halte Trans Metro dalam memberikan pelayanan kenyamanan angkutan massal di kota Pekanbaru?
2. Bagaimana ketersediaan dan fungsi bus dan fasilitas pendukung bus Trans Metro dalam memberikan pelayanan kenyamanan angkutan massal di kota Pekanbaru?

D. Keterjangkauan

1. Bagaimana kemudahan perpindahan penumpang antar koridor bus Trans Metro dalam memberikan pelayanan angkutan massal di kota Pekanbaru?

E. Kesetaraan

1. Bagaimana ketersediaan dan fungsi kursi prioritas Trans Metro dalam memberikan pelayanan angkutan massal bagi penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, dan wanita hamil di kota Pekanbaru?
2. Bagaimana ketersediaan dan fungsi kemiringan lantai dan tekstur khusus Trans Metro dalam memberikan pelayanan angkutan massal bagi penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, dan wanita hamil di kota Pekanbaru?

F. Keteraturan

1. Bagaimana ketepatan waktu tunggu kedatangan bus Trans Metro dalam memberikan pelayanan angkutan massal di kota Pekanbaru?
2. Bagaimana kecepatan perjalanan bus Trans Metro dalam memberikan pelayanan angkutan massal di kota Pekanbaru?
3. Bagaimana ketepatan waktu berhenti di halte bus Trans Metro dalam memberikan pelayanan angkutan massal di kota Pekanbaru?
4. Bagaimana bentuk, tempat, dan kondisi informasi pelayanan bus Trans Metro dalam memberikan pelayanan angkutan massal di kota Pekanbaru?
5. Bagaimana bentuk, tempat, dan kondisi informasi waktu kedatangan bus Trans Metro dalam memberikan pelayanan angkutan massal di kota Pekanbaru?
6. Bagaimana bentuk, tempat, dan kondisi informasi halte yang akan dilewati bus Trans Metro dalam memberikan pelayanan angkutan massal di kota Pekanbaru?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Bagaimana ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan bus Trans Metro dalam memberikan pelayanan angkutan massal di kota Pekanbaru?

Faktor-Faktor Yang Menghambat Kebijakan Pengadaan Bus Trans Metro Dalam Memberikan Pelayanan Angkutan Massal Di Kota Pekanbaru.

1. Faktor-Faktor apa saja Yang Menghambat Kebijakan Pengadaan Bus Trans Metro Dalam Memberikan Pelayanan Angkutan Massal Di Kota Pekanbaru?
2. Dengan adanya hambatan tersebut apakah mempengaruhi pelayanan Trans Metro yang diberikan kepada masyarakat kota Pekanbaru?
3. Bagaimana DISHUBKOMINFO mengatasi hambatan-hambatan yang mempengaruhi pelayanan Trans Metro yang diberikan kepada masyarakat kota Pekanbaru?
4. Bagaimana perkembangan pelayanan yang diberikan DISHUBKOMINFO kepada masyarakat kota Pekanbaru dalam satu tahun terakhir ini?

LAMPIRAN II : DATA DOKUMENTASI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dokumentasi 1. Peneliti dengan Kepala Pelayanan Angkutan Perkotaan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.



Dokumen 2. Peneliti dengan KASSUBAG Pelayanan Angkutan Perkotaan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN SUSKA RIAU



Dokumen 3. Peneliti dengan Pengawas Halte Trans Metro Pekanbaru.



Dokumen 4. Peneliti dengan masyarakat pengguna Trans Metro Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau



Dokumen 5. Peneliti dengan masyarakat pengguna Trans Metro Pekanbaru.



Dokumen 6. Peneliti dengan masyarakat pengguna Trans Metro Pekanbaru.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dokumen 7. Peneliti dengan masyarakat pengguna Trans Metro Pekanbaru.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonosos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/2540/2019
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Pekanbaru, 02 April 2019 M
26 Rajab 1440 H

Kepada
Yth. **Fitria Ramadhani Agusti Nst, S.IP, M.Si**
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Dengan hormat,

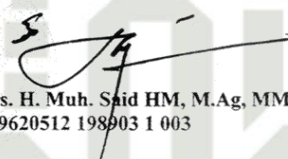
Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Dwi Citra Jayati
NIM : 11575205466
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "**Analisis Kebijakan Pengadaan Bus Trans Metro dalam Memberikan Pelayanan Angkutan Massal di Kota Pekanbaru**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,


Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198003 1 003

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/2539/2019
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 02 April 2019 M
26 Rajab 1440 H

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Dwi Citra Jayati
NIM. : 11575205466
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
"Analisis Kebijakan Pengadaan Bus Trans Metro dalam Memberikan
Pelayanan Angkutan Massal di Kota Pekanbaru" Untuk itu kami mohon
kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada
mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
 Email : dpmtsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/21957
 TENTANG



182010

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/2539/2019 Tanggal 2 April 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

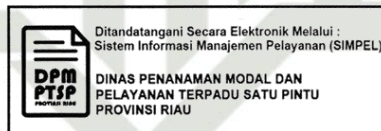
- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : DWI CITRA JAYATI |
| 2. NIM / KTP | : 11575205466 |
| 3. Program Studi | : ADMINISTRASI NEGARA |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : ANALISIS KEBIJAKAN PENGADAN BUS TRANS METRO DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ANGKUTAN MASSAL DI KOTA PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : 1. DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU
2. DPRD KOTA PEKANBARU |

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan dihitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini dan terima kasih.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 23 April 2019



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
- Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

JL.ARIFIN AHMAD NO 39 TELP. – FAX : (0761) 39399 PEKANBARU



REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 071/BKBP-REKOM/2019/1641

232018

- Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
- Menimbang : Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/21957 tanggal 23 April 2019, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru memberikan Rekomendasi kepada :

- Nama : **DWI CITRA JAYATI**
- NIM : 11575205466
- Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU
- Jurusan : ADMINISTRASI NEGARA
- Jenjang : S1
- Alamat : DESA KOTA BANGUN KEC. TAPUNG HILIR KAB. KAMPAR-RIAU
- Judul Penelitian : **ANALISIS KEBIJAKAN PENGADAN BUS TRANS METRO DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ANGKUTAN MASSAL DI KOTA PEKANBARU**
- Lokasi Penelitian : 1. SEKRETARIAT DPRD KOTA PEKANBARU
2. DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
- Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 2 (dua) bulan terhitung mulai tanggal Rekomendasi ini dibuat.
- Berpakaian sopan, mematuhi etika kantor/lokasi penelitian, bersedia meninggalkan Photo Copy Kartu Tanda Pengenal.
- Menyampaikan hasil Riset 1 (satu) rangkap kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru sesuai pasal 23 PERMENDAGRI No.64 Tahun 2011.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 25 April 2019

a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA
DAN POLITIK KOTA PEKANBARU
SEKRETARIS

[Signature]
H. MAISISCO, S.Sos, M.Si
NIP. 19740514 199403 1 007

Tembusan

Di Sampaikan Kepada Yth :

- Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru.
- Yang Bersangkutan.

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS PERHUBUNGAN**

Jalan Dr. Sutomo No. 88 Telp. (0761) 21819
PEKANBARU



SURAT KETERANGAN

Nomor : 071/SEKR - KUP / 1603

Berdasarkan Surat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor: 071/BKBP-REKOM/2019/1641 Perihal Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi.

Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : **DWI CITRA JAYATI**
 NIM : 11575205466
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau
 Jurusan : Administrasi Negara
 Jenjang : Strata 1
 Lokasi Penelitian : Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Mahasiswa tersebut diatas telah melakukan riset penelitian pada Sub Bagian Tata Usaha UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dengan Judul "**ANALISIS KEBIJAKAN PENGADAAN BUS TRANS METRO DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ANGKUTAN MASSAL DI KOTA PEKANBARU**".

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

DIKELUARKAN DI : PEKANBARU

PADA TANGGAL : 17 JULI 2019

An. KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
 KOTA PEKANBARU
 KEPALA SUBBAG TU UPT
 PENGELOLAAN ANGKUTAN
 PERKOTAAN

KENMORITO, S.ST (TD)
 NIP. 19870303 200604 1 003

UIN SUSKA RIAU

RIWAYAT PENULIS



Dwi Citra Jayati, lahir di Desa Kota Bangun, Kecamatan Tapung Hilir, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau pada tanggal 03 Mei 1997, merupakan anak kedua dari tiga bersaudara, ayahanda bernama Ponidi dan ibunda bernama Kiswanti, memiliki seorang Abang bernama Chandra Prawibawa Amd dan seorang adik bernama Suci Asih Ati.

Penulis menyelesaikan pendidikan Taman Kanak-Kanak di TK Melati, kemudian menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar pada tahun 2009 di SDN 014 Kota Bangun Kec. Tapung Hilir, Kab. Kampar, kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN 05 Tapung Hilir hingga 2012 dan SMKN 1 Kandis hingga tahun 2015. Pada tahun yang sama penulis di terima sebagai mahasiswi Jurusan Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau melalui jalur Ujian Masuk Jalur Mandiri (UMJM).

Selama masa perkuliahan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau penulis mengikuti organisasi Rohis sampai tahun 2018 dan Anggota Kementerian Desa Mitra di BEM UIN Suska Riau tahun 2017/2018. Pada tanggal 08 Januari 2018 – 28 Februari 2018 penulis magang di Sekretariat DPRD Kabupaten Kampar dibawah bimbingan Ibu Ratna Dewi, S.Sos, M.Si dengan hasil sangat memuaskan (**A**). Pada tanggal 15 Juli 2018 – 30 Agustus 2018 penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kelurahan Rokan Kecamatan Rokan 4 Koto Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau. Pada tanggal 27 Maret 2019 penulis melakukan seminar proposal penelitian. Dan Ujian Munaqasah pada tanggal 27 September 2019 penulis dinyatakan lulus ujian sarjana dibawah bimbingan Ibu Fitriana Rahmadani Agusti Nasution, S.IP, M.Si dan di uji oleh Bapak Dr. Mahendra Romus, SP. M.Ec, Bapak Rusdi, S.Sos, MA dan Bapak Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos, M.Soc, Sc dengan hasil yang Baik (**B**).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.